

Kunde

Unternehmen:*	<input type="text"/>	Kontaktperson:*	<input type="text"/>
Kundennummer:*	<input type="text"/>	Telefonnummer:*	<input type="text"/>
Auftragsnummer:*	<input type="text"/>	E-Mail:	<input type="text"/>
Auftragsdatum:	<input type="text"/>	Rechnungsnummer:	<input type="text"/>

* Pflichtangaben

Auftragspositionen

Pos:	<input type="text"/>	Artikelnummer:	<input type="text"/>	Menge:	<input type="text"/>	Charge:	<input type="text"/>	Grund (s. u.):	<input type="text"/>
Pos:	<input type="text"/>	Artikelnummer:	<input type="text"/>	Menge:	<input type="text"/>	Charge:	<input type="text"/>	Grund (s. u.):	<input type="text"/>
Pos:	<input type="text"/>	Artikelnummer:	<input type="text"/>	Menge:	<input type="text"/>	Charge:	<input type="text"/>	Grund (s. u.):	<input type="text"/>
Pos:	<input type="text"/>	Artikelnummer:	<input type="text"/>	Menge:	<input type="text"/>	Charge:	<input type="text"/>	Grund (s. u.):	<input type="text"/>
Pos:	<input type="text"/>	Artikelnummer:	<input type="text"/>	Menge:	<input type="text"/>	Charge:	<input type="text"/>	Grund (s. u.):	<input type="text"/>
Pos:	<input type="text"/>	Artikelnummer:	<input type="text"/>	Menge:	<input type="text"/>	Charge:	<input type="text"/>	Grund (s. u.):	<input type="text"/>

Gründe

- 1 Falsch bestellt
- 2 Falsches Produkt erhalten
- 3 Artikelbestandteile fehlen
- 4 Falsche Menge
- 5 Produkt fehlerhaft – bitte [Fehlerformular](#) ausfüllen
- 6 Transportschaden – bitte [Transportschadensformular](#) ausfüllen
- 7 Sonstiges:

Haben Sie bereits Ersatz erhalten oder veranlasst?

Ja Nein

Was wünschen Sie?

- Umtausch
- Gutschrift
- Garantiereparatur
- Kostenpflichtige Reparatur

Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bohle AG.

Ort/Datum: Unterschrift:

Drucken

Absenden

Retouren

Wir bedauern, dass Sie Unannehmlichkeiten mit unserer Lieferung haben. Trotz unserer hohen Qualitätsansprüche und unserer Prüfungen können leider Fehler im Lieferprozess oder an unseren Produkten auftreten. Wir möchten Ihnen die Abwicklung Ihrer Rücksendung so einfach wie möglich machen und bitten Sie daher, unseren [Retourenbeleg](#) zu verwenden.

1. Ablauf

- a. Bitte füllen Sie den [Retourenbeleg](#) vollständig aus. Im Falle eines Transportschadens oder eines qualitativen Mangels bitte auch das zusätzliche Formular. Legen Sie die Dokumente der Ware bei und senden Sie diese an:
Bohle AG, Kundenservice, Siemensstraße 1, 42781 Haan
- b. Bitte verpacken Sie die Ware sorgfältig, um Transportbeschädigungen zu vermeiden. Achten Sie darauf, dass die retournierte Ware inklusive Zubehör im Originalkarton zurückgeschickt wird. Bitte kleben Sie den Paketschein nicht auf die Originalverpackung, sondern nutzen Sie bitte einen Umkarton.
- c. Die Bearbeitung einer Retoure wird in der Regel innerhalb von 1-2 Werktagen nach Erhalt abgeschlossen. Sollte es sich um einen qualitativen Mangel handeln, kann die Prüfung 2-4 Wochen in Anspruch nehmen. Sollten Sie dringend Ersatz benötigen, setzen Sie sich bitte mit unserem Vertrieb in Verbindung.

2. Rücksendekosten

- a. Bei einer Falschlieferung oder einem qualitativen Mangel übernimmt die Bohle AG selbstverständlich die Rücksendungskosten. Bitte nehmen Sie hierzu Kontakt mit unserem Kundenservice auf.
Telefonisch unter: +49 2129 5568 - 549 oder per Email unter: kundenservice@bohle.de.
Wir lassen die Ware bei Ihnen abholen oder stellen Ihnen ein Rücksendetikett zur Verfügung.
- b. Im Fall eines kundenverursachten Irrtums bitten wir Sie, die Ware auf eigene Kosten zurückzusenden. Sollte eine Retoure nicht berechtigt sein (z.B. ein Anwendungsfehler, kein Mangel feststellbar, etc.) behalten wir uns vor, Ihnen eine Handlungspauschale von 15% des Warenwerts, mindestens 10 Euro, für die Bearbeitung in Rechnung zu stellen.

3. Transportschaden

- a. Nach §447 BGB erfolgt der Gefahrenübergang mit Übergabe der Ware an den Transporteur. Gerne übernehmen wir für Sie die Abwicklung des Transportschadens, weisen jedoch ausdrücklich auf den erfolgten Gefahrenübergang hin. Um einen Schaden gegenüber dem Transporteur und/oder dessen Versicherung geltend zu machen, benötigen wir ausdrücklich das ausgefüllte Schadensformular.
- b. Offensichtlicher Transportschaden
 - i. Die Beschädigung (z.B. Verpackung ist eingerissen oder eingedrückt) ist auf den Lieferpapieren des Zulieferers zu vermerken und anschließend vom anliefernden Fahrer per Unterschrift bestätigen zu lassen. Bei einer möglichen Verweigerung des Fahrers notieren Sie bitte: „Fahrer hat Unterschrift verweigert“. Sollte die Unterschrift auf einem Displaygerät geleistet werden, unterschreiben Sie etwas kleiner und machen Sie möglichst deutlich den Vermerk „DEFEKT“ dazu. Zusätzlich sollte der Fahrer die Sendung in seiner EDV als defekt markieren. Sie können auch die in Ihrem Unternehmen hierfür üblichen Beschädigungsformblätter nutzen.
 - ii. Falls ein Fahrer Ihnen die Möglichkeit versagt, die Ware mit Beschädigungsvermerk anzunehmen (er besteht entweder auf eine Unterschrift ohne Vermerk oder keine Annahme), verweigern Sie bitte die Annahme und informieren uns umgehend. Im Zweifel gilt: Lehnen Sie die Annahme einer beschädigten Lieferung eher ab, bevor Sie den Schaden selbst zu tragen haben, und melden Sie uns den Schaden.
- c. Versteckter Transportschaden
 - i. Sollte der Schaden von außen nicht sichtbar sein (der Karton oder die Palette ist von außen unbeschädigt, die Ware weist aber nach dem Öffnen Schäden auf) ist im Gegensatz zum offenen Transportschaden die Ware „gegen reine Quittung“ angenommen. Dem Spediteur/Paketservice gegenüber wurde kein Schadensvermerk gemacht. Daher ist eine vollständige Dokumentation (Fotos der Außen- und Innenverpackung, Fotos der beschädigten Stellen, Schadensbeschreibung, usw.) unerlässlich. Weiterhin muss ein solcher Schaden innerhalb von max. 7 Tagen an uns gemeldet werden. Danach wird seitens der Speditionen, Paketdienste und Versicherungen davon ausgegangen, dass die Ware unbeschädigt Ihr Haus erreicht hat und der Schaden ist somit nicht mehr regulierbar.

4. Ersatzlieferung / Gutschrift

- a. Eine Ersatzlieferung wird unmittelbar nach Abwicklung der Retoure an Sie veranlasst. Selbstverständlich entfallen hier Mindermengenzuschläge und Versandkosten. Sollten Sie dringend Ersatz benötigen, wird unser Vertrieb Ihnen diesen gerne gegen Berechnung zukommen lassen. Nach Abschluss der Retoure wird Ihnen eine Gutschrift ausgestellt.
- b. Sollten Sie eine Gutschrift wünschen oder diese aufgrund der berechneten Ersatzlieferung erfolgen, werden wir Ihnen diese unmittelbar nach Abschluss zusenden und auf Ihrem Kundenkonto gutschreiben.