

## Retourenbedingungen

Die Retourenbedingungen sind ab dem 1. Januar 2018 gültig für alle Kunden der Wohldorff GmbH. Sie können jederzeit den veränderten Marktverhältnissen angepasst werden.

Diese Retourenbedingungen sind anwendbar für Lieferfehler von Wohldorff, Bestellfehler, Lagerbereinigungen und eventuelle Rücknahmen durch Chargenrückruf oder Streichung von Produkten.

Retouren bedürfen grundsätzlich der vorherigen Anfrage bei und Genehmigung durch Wohldorff. Wir behalten uns vor, die Annahme nicht genehmigter Retouren an uns zu verweigern, bzw. die Ware auf Kosten des Absenders wieder an diesen zurück zu senden.

Bitte beachten Sie, dass wir keine unfreien Pakete annehmen können.

Eine endgültige Entscheidung bzgl. einer eventuellen Gutschrift kann erst nach Prüfung der retournierten Ware erfolgen.

Damit wir Ihre Retourenanfrage zügig bearbeiten können, senden Sie uns bitte das Formular Retourenanfrage vollständig ausgefüllt an uns zurück.

Das Formular Retourenanfrage können Sie von unserer Internet-Seite <https://www.wohldorff.com/retoure.html> herunterladen oder telefonisch (040-608 41 75) oder per Fax (040-492 192 94) anfordern.

### 1. Reklamationen

Falsch, beschädigte oder mit Mängeln behaftet gelieferte Produkte bitten wir unverzüglich, längstens jedoch innerhalb von 7 Tagen nach erfolgter Lieferung unter Angabe der Rechnungsnummer und des Beanstandungsgrundes zu reklamieren. Bei gerechtfertigten Reklamationen innerhalb der 7-Tagesfrist erfolgt eine Gutschrift in voller Höhe des Kaufpreises. Die Abwicklung ist selbstverständlich kostenlos.

### 2. Chargenrückruf

Die Abwicklung von Chargenrückrufen ist kostenlos. Es erfolgt eine Vergütung in voller Höhe des Kaufpreises.

### 3. Streichung von Produkten

Produkte, die von uns vom Markt genommen werden, erhalten Sie gutgeschrieben, sofern uns die Retourenanfrage der Produkte rechtzeitig (im Monat der Streichung) mitgeteilt und die Retoure von uns genehmigt wird.

### 4. Retouren aus anderen Gründen

#### 4.1 Retouren wiederverkaufsfähiger Produkte

Eine Rücknahme von Produkten auf Kulanzbasis ist grundsätzlich möglich, sofern

- die Rücksendung innerhalb von 12 Monaten nach Kaufdatum erfolgt und
- die Produkte sich in einem wiederverkaufsfähigen Zustand befinden (d.h. die Packung ist unversehrt, die Restlaufzeit beträgt mindestens 6 Monate, die Ware wurde sachgemäß gelagert).

Zeitlich befristete Sonderangebote („z.B. Sommeraktion“) können von den Retourenbedingungen ausgenommen sein, es gelten dann die Bedingungen des Sonderangebots.

Produkte, die von Wohldorff nur als komplette Verpackungseinheit verkauft werden, können auch nur als komplette Verpackungseinheit retourniert werden.

Bei übergroßen Mengen behalten wir uns eine Abweisung der Retoure vor.

#### 4.2 Retouren Ablaufware

Retoursendungen von Produkten mit einer Restlaufzeit von weniger als 6 Monaten und gerade ablaufende Ware vergüten wir 50 % des aktuell gültigen EXF-Preises. Voraussetzung ist, dass die Ware spätestens im Monat des Ablaufs an uns retourniert wird.

Ablaufware, die erst nach dem Monat des Ablaufs retourniert wird, kann leider nicht vergütet werden.

#### 4.3 Lagerbereinigung

Produkte, die nicht mehr in den verkaufsfähigen Bestand aufgenommen werden können (Chargenrückrufe, defekte Produkte, ausser Handel), können nicht als Lagerbereinigung retourniert werden.

Es werden nur Produkte aus Lagerbereinigungen zurückgenommen, die sich in aktueller und unversehrter Verpackung befinden und eine Restlaufzeit von mindestens 6 Monaten aufweisen. Die Vergütung entspricht 50 % des aktuell gültigen EXF-Preises. Produkte mit einer herstellungsbedingt kürzeren Laufzeit unterliegen besonderen Prozessen, welche im Einzelfall abzustimmen sind.

### 5. Nicht retournierbare Produkte

Folgende Produkte sind von einer Retoure ausgeschlossen:

#### 5.1 Nicht verkehrsfähige Ware

Als nicht verkehrsfähige Ware gelten vor allem verschmutzte, beschädigte oder mit Selbstklebe-Etiketten versehene Produkte, sowie solche, die sichtbar eine Etikette aufgeklebt hatten oder sich aus anderen Gründen in nicht wieder verkaufsfähigem Zustand befindenden.

#### 5.2 Produkte, deren hygienische Unversehrtheit nicht zweifelsfrei nachgewiesen werden kann

#### 5.3 Produkte ausser Handel oder in veralteter Präsentation bzw. Packung

Wir bitten um Verständnis, dass auch für abgewiesene Retouren von nicht retournierbarer Ware gemäß Punkt 5 Kosten bzw. eine Bearbeitungsgebühr entsprechend Punkt 6 berechnet werden. Zur Vermeidung unnötiger Kosten beachten Sie bitte in Ihrem eigenen Interesse, dass nur Waren an uns retourniert werden, die gemäß unserer Retourenbedingungen rücknahmefähig sind.

### 6. Kosten

Nach Prüfung und Genehmigung der Retoure erhalten Sie von uns Nachricht zum Retourenvorgang. Sofern Sie die Retoure nicht auf eigene Kosten versenden, erstellen wir ein Retouren-Label, das bei Abholung mitgebracht wird und behalten bei der Vergütung die aktuell gültigen Kosten der DHL für Retourensendungen mit Abholung ein.

Die Beigabe der Rechnung oder Rechnungskopie ermöglicht uns eine eindeutige Identifikation und gewährleistet eine rasche Bearbeitung Ihrer Retoure.

Gewährte Rabatte werden bei allen Retouren berücksichtigt.

Für einen ggf. erhöhten Prüfungs- und Bearbeitungsaufwand im Rahmen der Retourenbearbeitung wird eine Bearbeitungspauschale in Höhe von aktuell 5,00 EUR einbehalten (ausgenommen davon sind Mängelrügen innerhalb der definierten Reklamationsfrist, Chargenrückrufe sowie Streichungen). Die Pauschale unterliegt einer jährlichen Indexanpassung.

Wir bitten Sie in beiderseitigem Interesse um Ihre Unterstützung, das Retourwarenvolumen so gering wie möglich zu halten.

Stand: 1. Januar 2018

Wohldorff GmbH  
Neuer Wall 72  
20354 Hamburg  
T: 040-608 41 75  
F 040-492 192 94  
service@wohldorff.com  
www.wohldorff.com