

### Retouren

Retouren sind vor Rücksendung bei Fink & Walter mit dem entsprechenden Retourenformular ([www.fink-walter.de](http://www.fink-walter.de) → Downloads → Retouren/Reklamationen) per E-Mail ([info@fink-walter.de](mailto:info@fink-walter.de)) oder per Fax (06825/6071) anzumelden.

Retournierte Ware wird nur dann angenommen und bearbeitet, wenn sie weiterhin verkehrsfähig ist, d.h.

- wenn sie original verpackt ist,
- wenn sie unbeschädigt ist,
- wenn sie nicht verschmutzt, verklebt oder beschriftet ist,
- wenn es sich um Ware des Standardsortiments handelt (keine Sonderanfertigungen),
- wenn die Restlaufzeit mindestens 24 Monate beträgt,
- wenn die Verpackung nicht geöffnet wurde.

Sterilprodukte sind grundsätzlich von Rücksendungen ausgenommen, da ein sachgemäßer Umgang mit der Ware außerhalb unseres Handlungsbereichs von uns nicht gewährleistet werden kann.

Das Transportrisiko und die Frachtkosten für Rücksendungen trägt der retournierende Geschäftspartner.

Für die Retourenbearbeitung bringen wir 20% des Netto-Warenwertes vom Gutschriftsbetrag in Abzug.

### Qualitäts- und Lieferreklamationen

#### *Qualitätsbeanstandungen*

Von Fink & Walter erhaltene Ware, die durch Verschulden von Fink & Walter qualitativ zu beanstanden ist, wird kostenfrei abgeholt und gegen qualitativ einwandfreie Ware ausgetauscht oder in vollem Umfang erstattet. Fink & Walter entscheidet im Einzelfall, ob ein Austausch der Ware oder eine Gutschrift erfolgt.

#### *Falschlieferungen*

Nicht bestellte, von Fink & Walter falsch gelieferte Ware wird umgehend abgeholt und in vollem Umfang erstattet.

#### *Bruchware/Fehlmengen*

Bei Wareneingang ist die Karton- bzw. Palettenanzahl mit dem Lieferschein abzugleichen und die Ware auf Beschädigungen zu untersuchen. Mengendifferenzen und Beschädigungen sind schriftlich vom Frachtführer zu bestätigen und innerhalb von 3 Werktagen nach Anlieferung an Fink & Walter zu melden.

Zur Meldung Ihrer Reklamation können Sie gerne das angehängte Reklamationsformular verwenden, welches die Abwicklung für uns vereinfacht und für Sie beschleunigt.

Die Regelungen für Retouren und Lieferreklamationen sind lediglich für Waren bzw. Warenlieferungen gültig, die aus einer direkten Geschäftsbeziehung zwischen dem retournierenden Geschäftspartner und Fink & Walter hervorgehen. Qualitätsreklamationen sind hiervon ausgenommen und können unabhängig von der Bezugsquelle immer direkt an Fink & Walter gerichtet werden.