

# Rücksendeformular



Bitte vollständig in DRUCKBUCHSTABEN ausfüllen!

Rücksendung an

Rauch Waagen Lebensmittelmaschinen

Liebenauer Hauptstrasse 138

A-8041 Graz / Österreich

Sie erreichen untelefonisch von  
**Montag bis Donnerstag von 9<sup>00</sup> bis 17<sup>00</sup> Uhr.**

Für Fragen zu Ihrer **Reklamation:**

Telefon : **+43 0316 81 68 210**

**Fax +43 0316 81 68 212**

E-Mail : **reklamation@rauch.co.at**

**Sie möchten folgende(n) Artikel einsenden :**

**Artikelbezeichnung :** \_\_\_\_\_

**Art.-Nr. :** \_\_\_\_\_

**Um Ihre Rücksendung schnellstmöglich zu bearbeiten, benötigen wir von Ihnen folgende Angaben**

**Kundennummer :** \_\_\_\_\_

(Kd-Nr.)

**Rechnungsnummer :** \_\_\_\_\_

(Unser Vorgang )

**Rechnungsdatum :** \_\_\_\_\_

Bei Rückfragen sind Sie erreichbar unter : Telefon (+43) 0316 81 68 210 E-Mail :reklamation@rauch.co.at

**Ihre Adressdaten** (sofern abweichend vom Rechnungsbeleg):

Name / Firmenname: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ / Ort \_\_\_\_\_

**Rücksendegrund** (bitte nur ein Feld ankreuzen) :

**Transportschaden oder Transportverlust (Sofort melden )**

Bitte kontaktieren Sie uns vorab telefonisch unter +43 0316 81 68 210 oder schriftlich per  
transportschaden@rauch.co.at

**Falschlieferung**

Bitte kontaktieren Sie uns vorab telefonisch unter +43 0316 81 68 210 oder schriftlich per  
reklamation@rauch.co.at

**Defekt im Rahmen der Gewährleistung**

Bitte geben Sie uns eine kurze, möglichst genaue Fehlerbeschreibung an :

---



---



---



---

Achtung !! Hersteller-Direktservice: Bitte nutzen auch Sie die zeitsparende Möglichkeit, Ihre Reklamation direkt über den Hersteller abzuwickeln.

Datum Ort

Unterschrift

# Informationen zu Schadensfällen...

## Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihren Einkauf und Ihr Vertrauen zu RAUCH . Die nachfolgenden Informationen dienen Ihnen zur Orientierung für Schadensfälle.

### **Informieren Sie uns in jedem Fall umgehend über die Beschädigung per Email oder Fax.**

Tel.: (+43) 0316 81 68 210

Fax: (+43) 0316 81 68 212

E-Mail: [transportschaden@rauch.co.at](mailto:transportschaden@rauch.co.at)

Wir sprechen dann das Nötige mit Ihnen ab. **Schicken Sie die Waren auf keinen Fall eigenmächtig zurück**, da Transportschäden dann nicht mehr nachweisbar sind und Sie als Absender den Beweis erbringen müssen, dass die Schäden nicht bei Rücksendung aufgetreten sind, was im Zweifel schwer nachzuweisen sein wird. Daher möchten wir Sie in Ihrem eigenem Interesse dringend darum bitten, das nachfolgend beschriebene Procedere einzuhalten.

### **Transportschaden**

Trotz sorgfältiger Verpackung lassen sich Transportschäden aufgrund der eingesetzten vollautomatischen Versandsysteme der Spediteure und unsachgemäßer Behandlung nie ganz ausschließen.

### **Was tun bei Transportschäden?**

Alle Artikel werden von unserem Versandpersonal geprüft und sorgfältig verpackt und mit einem QS- Packzettel versehen. Sollte trotzdem ein Artikel beschädigt bei Ihnen ankommen, so lassen Sie bitte in durch den Paketzustellers eine Schadensbestätigungsmeldung ausstellen. Verdeckte Transportschäden müssen binnen 5 Werktagen nach Erhalt der Ware gemeldet werden. Später gemeldete Transportschäden werden durch die Transportunternehmen nicht anerkannt. Prüfen Sie bitte die Ware sofort nach Erhalt. Sollten Beschädigungen aufgetreten sein, rufen Sie uns bitte an: (+43) 0316 81 68 210 Alternativ können Sie auch eine Email an [transportschaden@rauch.co.at](mailto:transportschaden@rauch.co.at) schicken.

### **Offensichtlich beschädigte Sendungen**

Bei bereits **äußerlich erkennbaren Beschädigungen der Sendung** sollten Sie den Inhalt sofort im Beisein des Auflieferers auf Vollständigkeit und soweit möglich auf einwandfreie Beschaffenheit prüfen. Lassen Sie auf jeden Fall sofort ein **Schadensprotokoll** aufnehmen. **Mit Ihrer Unterschrift bestätigen Sie** nicht nur die Übernahme der Ware sondern auch, den **äußerlich ordnungsgemäßen Zustand der Versandverpackung** ohne erkennbare Mängel. Schadenersatzansprüche aus Transportschäden sind in diesem Fall ausgeschlossen, wenn Sie nicht sofort im Beisein des Auflieferers die Ware kontrollieren und ggf. Beschädigungen in einem vom Auflieferer auszustellenden **Schadensprotokoll** festhalten **oder die Annahme der Sendung wegen Beschädigung verweigern.**

**Bitte beachten Sie:** Ein Vorbehalt hinsichtlich späterer Reklamationen in Bezug auf Transportschäden oder Vollständigkeit bei äußerlich beschädigten Sendungen hat rechtlich keinerlei Bedeutung.

### **Verdeckte Transportschäden**

Prüfen Sie die Ware sofort nach Erhalt. Verdeckte Transportschäden (erkannt nach Annahme der Pakete) müssen uns innerhalb von 3-5 Werktagen nach Übernahme der Ware gemeldet werden. Später entdeckte Mängel, die auf unsachgemäße Behandlung beim Transport zurückzuführen sind, werden von den Versicherungen nicht mehr anerkannt und ersetzt.

### **Wenn das Paket über einen Paketdienst (DPD, DHL, GLS, Transmed ) versendet wurde:**

Informieren Sie uns mit Telefon oder per Email an: [transportschaden@rauch.co.at](mailto:transportschaden@rauch.co.at)

Bitte beschreiben Sie den aufgetretenen Schaden möglichst exakt (Fotos) und bewahren Sie auf jeden Fall die Ware inkl. der Umverpackung und Originalkartonage zwecks Prüfung des Transportschadens auf. Wir werden uns dann umgehend mit Ihnen in Verbindung setzen und ggf. die Abholung der beschädigten Ware veranlassen. Wir bitten zu beachten, dass die Speditionsunternehmen die Schadensübernahme gern ablehnen. Achten Sie bitte daher darauf, was Sie auf dem Schadensformular unterschreiben.

- Wenn die Sendung äußerlich erkennbar beschädigt war und Sie die Sendung unbeanstandet übernommen haben, wird jegliche Haftung ausgeschlossen und die HAFTUNG" liegt bei Ihnen.
- War die Sendung nicht äußerlich deutlich erkennbar beschädigt, wird durch Speditionsunternehmen häufig versucht die Schadensbearbeitung mit der Begründung anzulehnen, dass eben wegen der äußerlich nicht erkennbaren Beschädigung kein Transportschaden vorgelegen haben kann. Damit wird indirekt unterstellt, dass in der Regel der Empfänger die Ware beschädigt hat oder aber der Versender absichtlich beschädigte Ware versendet. Suchen Sie in diesen Fällen nach Anzeichen von äußerer Gewalteinwirkung auf dem

Paket (leichte Eindruckstellen u.ä.m.) und lassen Sie diese auch von den Mitarbeitern im Schadensprotokoll protokollieren.

- Häufig wird auch von den Mitarbeitern der Spedition angekreuzt, dass die Innenverpackung nicht ausreichend gewesen sein soll. Unsere Verpackung hat sich vielfach bewährt und Transportschäden kommen nur höchst selten vor und sind fast ausnahmslos auf unsachgemäße Behandlung zurückzuführen.

Sollten auf dem Formular irgendwelche Vermerke sein, die die ordnungsgemäße Schadensbearbeitung beeinträchtigen, empfehlen wir vor Unterschriftsleistung einen Zusatzvermerk mit einer entsprechenden Gegendarstellung oder Ergänzung auf dem Schadensformular niederschreiben zu lassen oder selbst zu fertigen.

**Dieses Procedere ist leider aufwendig und umständlich, jedoch erfordert die Schadensbearbeitung der Spediteure eine solche Handhabung. Trotz bestehender Transportversicherung versuchen diese in der Mehrzahl der Fälle die Schuld auf den Versender oder Empfänger zu verlagern, um nicht leisten zu müssen.**

**Defekt im Rahmen der Gewährleistung:**

Sollte an einem Produkt innerhalb des gesetzlichen Gewährleistungszeitraums (24 Monate) ein Mangel auftreten, möchten wir Sie auf die meist zeitsparende Möglichkeit hinweisen, die Reklamation direkt über den Hersteller abzuwickeln. Informationen hierzu entnehmen Sie bitte der Ihrem Gerät beigefügten Dokumentation. Sollten Sie sich für eine Rücksendung an uns entscheiden, senden Sie uns den Artikel wenn möglich mit der Originalverpackung und dem kompletten Zubehör zu. Fügen Sie Ihrer Einsendung bitte eine möglichst detaillierte Fehlerbeschreibung (umseitig) bei. Sollte sich der beschriebene Fehler bei uns im Hause nicht beheben lassen, leiten wir die Ware i.d.R. zur Reparatur an den Hersteller weiter bzw. es wird eine Austauschlieferung veranlasst. Dieser Vorgang kann bis zu 3-4 Wochen dauern. Selbstverständlich informieren wir Sie in der Zwischenzeit über den aktuellen Status Ihrer Reklamation. Sollte sich ein Defekt auf Gewährleistung nicht bestätigen, werden Ihnen

**Die Rücksendung muß kostenfrei erfolgen !!!**

**An: Firma Rauch, Liebenauer Hauptstrasse 138, A-8041 Graz / Österreich**