

# REKLAMATIONSBEDINGUNGEN

Allgemeine Reklamationsbedingungen für Waren  
in der Firma Topus sp. z o.o. sp. k (Topus GmbH &  
KG)

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	Bedingungen für die Reklamation von Waren.....	2
<b>2</b>	Anwendung.....	3
<b>3</b>	Transportschäden.....	3
3.1	Sichtbare Transportschäden .....	3
3.2	Verdeckte Transportschäden.....	4
<b>4</b>	Mangelhafte Ware.....	4
<b>5</b>	Fehler bei der Realisierung der Bestellung.....	5
<b>6</b>	Anhang 1 – RMA-Transportetikett .....	7
<b>7</b>	Anhang 2 – Bericht über Transportschäden .....	8
<b>8</b>	Anhang 3 – Bericht über schadhafte Ware .....	9
<b>9</b>	Anhang 4 – Bericht über Abweichungen bei der Lieferung .....	10

Namensschnörkel:

## 1 Bedingungen für die Reklamation von Waren

Topus ist bestrebt, die logistische Dienstleistung der bearbeiteten Aufträge auf höchstem Niveau zu halten. Wenn es jedoch Situationen gibt, in denen die Ware reklamiert werden muss, präsentieren wir einfache und klare RMA-Verfahren, die Ihnen helfen sollen, die Reklamation schnell und problemlos abzuwickeln.

Reklamationsabteilung:

Verantwortlicher Person : Mateusz Rugieł – Spezialist für RMA

E-Mail: [rma@topus.pl](mailto:rma@topus.pl)

Telefon: +48 71 324 18 93

**Bei jeder eingereichten Reklamation wird eine RMA-Nummer vergeben, die beim Kommunizieren zu einer bestimmten Angelegenheit verwendet werden sollte.** Die Erteilung der RMA-Nummer wird der Anerkennung der Reklamation durch Topus gleichgestellt. Nach dem Erteilen der RMA-Nummer wird sich die Reklamationsabteilung mit Ihnen in Verbindung setzen, um das Reklamationsverfahren einzuleiten.

Jede zurückgegebene/reklamierte Ware muss die Originalverpackung, ohne Aufkleber, Folie oder nicht originale Abdrücke besitzen.

Pakete mit Rücklieferungen, die nicht mit **RMA-TRANSPORTETIKETT** [Anhang 1] gekennzeichnet sind, werden nicht angenommen oder bearbeitet.

Topus behält sich das Recht zur Bearbeitung von Fällen, in denen die vorgelegten Bedingungen nicht erfüllt sind, vor.

Die Rückgaben der Ware an die Firma Topus kann erfolgen, wenn die Firma Topus zur Annahme der Ware gesetzlich verpflichtet ist, insbesondere wenn die Lieferung einer schadhaften Ware vorliegt oder mit der Bestellung nicht übereinstimmt .

Namensschnörkel:

## 2 Anwendung

2.1. Soweit die Parteien nichts anders schriftlich vereinbart haben, gelten diese RMA-Bestimmungen für alle Angebote, Verkaufsvorgänge und Warenlieferungen von Topus sp. z o.o. sp. k. (im Folgenden als „Topus“ genannt), wobei Topus der Empfänger der zurückgegebenen Waren ist.

2.2. Reklamationsarten

- 1. Transportschäden;**
- 2 mangelhafte Ware;**
- 3 Fehler bei der Realisierung der Bestellung.**

Für jede Reklamationsart gibt es unterschiedliche Verhaltensregeln.

## 3 Transportschäden

Transportschäden treten auf, wenn die Verpackung der gelieferten Pakete/Palette beim Transport beschädigt wurde. Diese Art von Beschädigung umfasst sichtbare Kratzer, Risse, Dellen, Löcher und andere Defekte, die z.B. durch Übergießen mit Wasser oder anderer Flüssigkeiten verursacht werden.

Wir unterscheiden zwei Haupttypen von Transportschäden: **sichtbare** - leicht erkennbar bei Wareneingang und **verdeckte** - Schäden, die erst nach Öffnen der Verpackung festgestellt werden.

In jedem Fall ist es notwendig, den eingehenden Transport in Anwesenheit des Fahrers sorgfältig zu überprüfen, um die Anzahl verdeckten Schäden, die zu umstrittenen Problemen mit dem Beförderer führen zu eliminieren, da keine Beweise für die Haftung des Beförderers in diesem Fall vorliegen. Die Ware sollte sofort nach Erhalt vom Käufer geprüft werden.

### 3.1 Sichtbare Transportschäden

Unverzüglich nach dem Entdecken sichtbarer Transportschäden muss in Anwesenheit des Kuriers ein Schadenbericht erstellt werden.

Jeder sichtbare Transportschaden ist unverzüglich an die Firma Topus [innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt des Pakets] an die Adresse [rma@topus.pl](mailto:rma@topus.pl) zu melden, einschließlich folgender Informationen:

Namensschnörkel:

1. ausgefüllter **Bericht über Transportschäden** (Anhang 2);
2. Foto des Schadens;
3. Kopie des Frachtbriefs zusammen mit Schadenbericht, **die vom Fahrer und der Person, die das Paket annimmt, bestätigt wurde:**
  - Vorname und Name und Unterschrift der Person, die das Paket annimmt
  - Vorname und Name und Unterschrift des Fahrers
  - Amtliches Kennzeichen des Transportfahrzeuges.

## 3.2 Verdeckte Transportschäden

Nachdem Sie einen verdeckten Transportschaden entdeckt haben, muss der Schaden innerhalb von 5 Tagen nach Erhalt des Pakets an die E-Mail-Adresse der Firma [rma@topus.pl](mailto:rma@topus.pl) gemeldet werden, einschließlich der folgenden Informationen:

1. ausgefüllter **Bericht über Transportschäden** (Anhang 2);
2. Foto des Schadens;
3. Kopie des Frachtbriefs.

## 4 Mangelhafte Ware

Die Waren gelten als mangelhaft, wenn sie aufgrund ihres Mangels nicht die vom Hersteller bereitgestellte Funktionalität erfüllen. Mängel und Unregelmäßigkeiten können sichtbar oder verdeckt sein. Die durch den normalen Gebrauch bedingte Funktionsverschlechterung geht über die Definition eines Mangels hinaus.

Unregelmäßigkeiten infolge nicht bestimmungsgemäßer Verwendung, einschließlich mechanischer Schäden, gehen über die Definition eines Produktmangels hinaus.

### **Regeln bezüglich mangelhafter Ware:**

Mangelhafte Waren sollten zusammen mit den erforderlichen Dokumenten an die E-Mail-Adresse [rma@topus.pl](mailto:rma@topus.pl) gemeldet werden.

Namensschnörkel:

Eine Reklamationsmeldung wird von Topus nur dann unverzüglich bearbeitet, wenn vollständige Angaben bereitgestellt werden:

1. ausgefüllter **Bericht über mangelhafte Ware** (Anhang 3);
2. Ausdruck des Mängelberichts und Kopie des Ausdrucks, das den Mängel präsentiert.

Nach der Erteilung des RMA-Nummer – sofern nicht anders vereinbart – holt Topus die mangelhafte Ware innerhalb von 14 Tagen nach Reklamation vom Kunden ab, um sie zu überprüfen und weiterzuverarbeiten. Das Reklamationsverfahren beginnt, wenn die mangelhafte Ware an das Topus-Lager geliefert wird.

Die Verpackung der reklamierten Ware muss im Original vorhanden sein, frei von Aufklebern, Folien oder nicht originalen Kennzeichnungen. Das RMA-Transportetikett [Anhang Nr. 1] muss mit der zurückgegebenen Ware gut sichtbar auf der Verpackung aufgeklebt werden. Pakete und Paletten, die nicht mit dem RMA-Transportetikett gekennzeichnet sind, werden nicht angenommen oder verarbeitet.

Bei Rückgaben für Toner und Tinten werden beschädigte Waren gemäß den Garantierichtlinien und -bedingungen des Herstellers verifiziert. Aus diesem Grund kann der erwartete Zeitpunkt der Berücksichtigung einer mangelhaften Warenreklamation bis zu 60 Tage betragen.

## 5 Fehler bei der Realisierung der Bestellung

Fehler bei der Realisierung Bestellung sind mangelhafte Lieferungen, bei denen Teile der bestellten Ware fehlen, Mangel oder Überbestände vorliegen oder unbestellte Ware geliefert wurde. Dies sollte an die folgende E-Mail-Adresse: [rma@topus.pl](mailto:rma@topus.pl) unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 5 Tagen nach Erhalt der Sendung, indem ein ausgefüllter **Bericht über Abweichungen bei der Lieferung** (Anhang 4) geliefert wird, versandt werden.

Topus wird eine Verifikation der Anmeldung sofort nach Erteilung der RMA-Nummer durchführen. Wenn der Bericht über Abweichungen positiv verifiziert wird, erhält der Kunde eine Korrekturnote unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen nach der Reklamation.

Namensschnörkel:



Falls diese Bedingungen nicht zutreffen, behält sich Topus das Recht vor, die gemeldete Rückgabe nach eigenem Ermessen zu bearbeiten.

## Unterschrift

Firmenname:

Geschäftsleitung:

Rechtsgültige Unterschrift:

Ort:

Datum:

## 6 Anhang 1 – RMA-Transportetikett

---

RMA-Nummer:.....



Sender [Firmenstempel]

Lieferadresse:

**TOPUS SP. Z O.O. SP.K.**  
**UL. BIERUTOWSKA 55**  
**51-317 WROCLAW**

**DIE ETIKETTE MUSS AUF DER VERPACKUNG AN GUT SICHTBARER STELLE ANGEBRACHT SEIN.**

**ACHTUNG: BITTE KEINE AUFKLEBER ODER ETIKETTE DIREKT AUF ORIGINALVERPACKUNGEN AUFKLEBEN!**

---

## 7 Anhang 2 – Bericht über Transportschäden

# BERICHT ÜBER TRANSPORTSCHÄDEN

Firmenname			
Land			
Person , die das Paket überprüft			
Kontaktperson			
Telefonnummer			
E-Mail-Adresse			
Lieferungsdatum			
Art des Transportschadens	sichtbar	<input type="checkbox"/>	versteckt <input type="checkbox"/>

### BITTE SENDEN SIE FOTOS MIT SICHTBAREN WARENBSCHÄDIGUNGEN

Partnumber der beschädigten Ware	Rechnungsnummer	Menge	Eine umfassende Beschreibung des Schadens



## 8 Anhang 3 – Bericht über schadhafte Ware

# BERICHT ÜBER MANGELHAFTE WARE

Firmenname	
Land	
Kontaktperson	
Telefonnummer	
E-Mail-Adresse	

**BITTE DEN BERICHT BETREFFS MÄNGEL, AUS DEM DRUCKER SOWIE AUSDRUCKE,  
DIE DIE MÄNGEL DER WARE PRÄSENTIEREN VERSENDEN**

Partnumber der beschädigter Ware	Rechnungsnr.	Menge	Druckermodell	Fehlercode	Fehlerbeschreibung

## 9 Anhang 4 – Bericht über Abweichungen bei der Lieferung

# BERICHT ÜBER ABWEICHUNGEN BEI DER LIEFERUNG

Firmenname		
Land		
Person, die das Paket überprüft		
Kontaktperson		
Telefonnummer der Kontaktperson		
E-Mail-Adresse		
Lieferungsdatum		

Partnummer der Ware	Rechnungsnr.	Bestellungsnr.	Bestellte Menge	die in Rechnung gestellte Menge	Erhaltene Menge