

Sehr geehrte Geschäftspartner,  
aus gegebenem Anlass möchten wir Sie auf die folgenden beiden Themen hinweisen:

## Retourwaren

Wie bereits in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgehalten, bitten wir Sie, **vor jeder Rücksendung unbedingt Rücksprache mit uns zu halten.**

Bitte legen Sie der Rücksendung **eine Kopie des Lieferscheins und/oder der Rechnung** bei. Vermerken Sie darauf **den Grund der Retoure sowie alle relevanten Details**. Nur so können wir die Rücksendung eindeutig prüfen und korrekt zuordnen. **Fehlen diese Unterlagen, erhöht sich unser Bearbeitungsaufwand erheblich**, und wir behalten uns vor, die Ware mit Ihrer nächsten Bestellung wieder an Sie zurückzusenden.

Rücksendungen müssen **frei Haus** (Frachtkosten trägt der Versender) und **innerhalb von 10 Werktagen** erfolgen. Die Ware muss **sauber, unbeschädigt und in der Originalverpackung** sein. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir **Sonder- und Fixbestellungen** nicht zurücknehmen können.

Wir bitten außerdem darum, Rücksendungen **nicht an unseren Außendienstmitarbeiter zu übergeben**, da dieser durchschnittlich nur einmal pro Quartal Ware an unser Lager übergeben kann.

## Warenannahme

Ab der Übergabe der Ware an den Frachtführer reist diese **auf Gefahr des Käufers**. Der Frachtführer haftet für alle während des Transports entstehenden Schäden. Wir bitten Sie daher, **bei der Annahme der Lieferung umgehend zu prüfen**, ob äußerlich erkennbare Beschädigungen vorliegen (z. B. eingedrückte Ecken, Risse, Flüssigkeitsaustritt). Wenn möglich, kontrollieren Sie bitte **nicht nur die Verpackung**, sondern **öffnen Sie das Paket** und prüfen Sie auch den Inhalt.

## Wichtiger Hinweis:

Jegliche Schäden müssen **sofort bei der Annahme** direkt dem Paketdienst bzw. der Spedition gemeldet werden. Erfolgt diese Meldung nicht, können wir **keine spätere Schadensmeldung** durchführen und kein Ersatz kann geltend gemacht werden. Wir verstehen, dass es insbesondere in der Hauptsaison nicht immer möglich ist, jede Lieferung sofort umfassend zu kontrollieren. Dennoch sind wir bei diesem Thema auf Ihre Mithilfe angewiesen – ohne sofortige Schadenserfassung sind uns bei Ersatzansprüchen leider die Hände gebunden.

Wir bedanken uns für Ihre Kooperation und freuen uns auf eine weiterhin erfolgreiche Zusammenarbeit.

Mit freundlichen Grüßen,

Die Schumoto Geschäftsführung

V 12.2025

Sehr geehrte Kunden!

Rückgaben und Reklamationen lassen sich im Geschäftsalltag nicht immer vermeiden – wir bearbeiten diese Fälle selbstverständlich gerne und so schnell wie möglich. Damit dies reibungslos funktioniert, bitten wir Sie, folgende Punkte zu beachten:

Bitte legen Sie jeder Retourware bzw. Reklamation den **entsprechenden Lieferschein oder die Rechnung** (auch in Kopie) bei. Ohne diese Unterlagen entsteht bei uns ein erheblicher Suchaufwand, der zeitintensiv und somit kostenverursachend ist.

Bei **Garantiefällen** benötigen wir immer den **Originalverkaufsbeleg** sowie eine **klare Beschreibung des Reklamationsgrundes**. Unvollständige Angaben führen zu Verzögerungen und letztlich zu Unzufriedenheit bei allen Beteiligten.

**Offensichtliche Transportschäden** müssen direkt bei der Paketannahme beim Frachtführer gemeldet werden. **Verdeckte Schäden** können nur anerkannt werden, wenn sie **unmittelbar nach Warenübernahme schriftlich** bei uns reklamiert werden. Später gemeldete Transportschäden werden von den Frachtführern üblicherweise abgelehnt und können daher auch von uns nicht berücksichtigt werden.

Bitte senden Sie Waren **ehstmöglich und immer frei Haus** an uns. Unfreie Sendungen können von unserer Warenannahme nicht akzeptiert werden. Zudem bitten wir, Rückgaben **nicht über unseren Außendienstmitarbeiter** abzuwickeln.

Je vollständiger Ihre Unterlagen sind, desto schneller können wir Ihre Retourware oder Reklamation bearbeiten. Eine Gutschrift oder ein Austausch kann erst erfolgen, **nachdem die Ware bei uns eingelangt und geprüft wurde**. Wir danken für Ihr Verständnis.



#### RETOURWARENSCHEIN / REKLAMATIONSSCHEIN

Kunde			Art der Reklamation				Datum:	
Menge	Art.Nr.	Bezeichnung	falsch bestellt	falsch geliefert	Transportschaden	Materialfehler	Ware zur Ansicht	Sachbearbeiter:
								Ware aus Lieferschein / Rechnung
								Nr.:
								vom:
								Anmerkung / Fehlerbeschreibung

Diesen Abschnitt zusammen mit den entsprechenden Belegen der Retourware beilegen. Transportschäden bitte zuvor per Telefon/E-Mail melden. Sie können natürlich auch Ihre eigenen Formulare verwenden, solange alle relevanten Daten angeführt sind.

V 01.2025