

TRANSPORTSCHÄDEN, FALSCHLIEFERUNGEN UND GARANTIEFÄLLE BEI PAKETSSENDUNGEN

- 1.0** Was ist zu tun wenn ein Transportschaden vorliegt?
2.0 Was ist zu tun wenn die Bestellte Ware technisch defekt ist?
3.0 Was ist zu tun wenn ich bereits bestellte und bezahlte Ware umtauschen möchte, oder vom Kaufvertrag zurück treten möchte?

1.0 Was ist zu tun wenn ein Transportschaden vorliegt?

Unsere Paketsendungen werden sorgfältig verpackt und vor dem Versand auf einwandfreien Zustand geprüft. Sollte dennoch einmal ein Transportschaden auftreten ist folgendes zu tun:

- Der Transportschaden ist äußerlich sichtbar, zB. die Umverpackung ist gestauch, gerissen, geknickt, gequetscht, geöffnet oder anderweitig beschädigt (Reklamation zur Niederschrift direkt beim Postboten)
- Der Transportschaden ist äußerlich nicht sichtbar. Also das Verpackungsmaterial ist Einwandfrei und gänzlich unbeschädigt. (Reklamation in der Postfiliale)

Die Ware, oder Teile der Ware sind defekt, im Sinne von verbeult, gestauch, gerissen, geplatzt, zerbrochen, gequetscht, verbogen, verzogen, verkratzt, oä.

- In solchen Fällen muss Du Dich mit der gesamten Sendung (jegliche Ware und das komplette, original Verpackungsmaterial) an Deine zuständige Postfiliale wenden. Dort wird eine *Niederschrift über eine beschädigte oder inhaltseschmälerte Frachtpostsendung* aufgenommen.

Diese Niederschrift wird dem Einlieferungs- bzw. Abgangsfrachtzentrum zugeleitet und bildet die Grundlage für die Schadensaufnahme und eine eventuelle Ersatzregulierung mit dem Absender der Frachtpostsendung. Transportschäden und Inhaltsschmälerungen sind dort zu melden und aufzunehmen, wo sie entdeckt werden. Die Rügefrist nach der Auslieferung der Ware seitens der Post beträgt sieben (7) Tage.

Nach Ablauf der Rügefrist ist eine Ersatzleistung seitens der Post nicht mehr möglich!

Bei Unklarheiten und Fragen steht die Post unter 01805-0477777 rund um die Uhr zur Verfügung.

Nach Aufnahme der *Niederschrift über eine beschädigte oder inhaltseschmälerte Frachtpostsendung*, erhältst Du einen gestempelten und unterschriebenen Durchschlag der Niederschrift. !Wichtig! Erst mit der Durchschrift der Niederschrift ist der Transportschaden als solcher anerkannt und nur mit der Niederschrift kann der Schaden ersetzt werden!

Setze Dich nun mit einem Mitarbeiter der Firma Pflanzburg unter 0049-(0)-40- 4305399 in Verbindung. Er wird Dir sagen wie weiter vorzugehen ist.

Im Regelfall sendest Du dann den Durchschlag der *Niederschrift über eine beschädigte oder inhaltseschmälerte Frachtpostsendung*, sowie eine Kopie Deiner Rechnung per Fax an 0049-(0)40-43253415, oder per Briefpost an

Firma Pflanzburg
Gärtnereibedarf
Neuer Pferdemarkt 22 A
20359 Hamburg

In einigen Fällen benötigen wir die beschädigte Ware zurück, in anderen Fällen nicht. Schicke transportbeschädigte Ware **nur** nach vorheriger Absprache mit einem Mitarbeiter der Firma Plamböck zurück und lege die Frachtkostenquittung der Post bei.

Ansonsten kann Dir das Rückporto **nicht** gutgeschrieben werden!

Sobald die nötigen Unterlagen vollständig eingegangen sind wird der Transportschaden schnellstmöglich und kostenfrei ersetzt.

Ohne die nötigen Unterlagen ist Ersatz des Schadens nicht möglich!

F. Was ist zu tun wenn falsche Waren geliefert wurden, oder die Lieferung unvollständig ist? (zB. ein bestelltes und auf der Rechnung aufgeführtes Teil fehlt komplett, oder anstelle eines bestellten 400W Leuchtkörpers hast Du zB. einen 250W Leuchtkörper geliefert bekommen, Topfabmessungen entsprechen nicht der Bestellung, etc.pp)

A. In solchen Fällen wendest Du Dich direkt an die Mitarbeiter der Fa. Pflanzburg unter 0049-(0)-40- 4305399. Um die Bearbeitung zu beschleunigen solltest Du die (fünfstellige) Rechnungs-Nummer zur Hand haben, bevor Du anrufst.

Der jeweilige Mitarbeiter entscheidet wie weiter zu verfahren ist und sagt Dir was genau zu tun ist um das Problem zu lösen. Entweder wird Dir fehlendes Nachgeliefert, oder falsches umgetauscht. Schicke Ware bitte erst zurück, nachdem Dich ein Mitarbeiter dazu aufgefordert hat und lege die Frachtkostenquittung der Post und Deine Kontodaten bei, da wir die Rückportokosten ansonsten nicht erstatten können!

2.0 Was ist zu tun wenn die Bestellte Ware technisch defekt ist?

(zB. der bestellte und gelieferte Lampe brennt nicht, der erhaltene Lüfter dreht nicht, das Messgerät funktioniert gar nicht oder zeigt völlig falsche werte, etc.pp)

Prüfe in einem solchen Fall mit den Dir zur Verfügung stehenden Mitteln, ob das Gerät/Teil/Produkt wirklich technisch defekt/kaputt ist.

Wenn Du Dir sicher bist, dass ein technischer Defekt vorliegt, wendest Du Dich bitte umgehend unter 0049-(0)-40- 4305399 an einen Mitarbeiter der Firma Pflanzburg. Er wird Dir ggf. weitere Prüfmöglichkeiten nennen und Dir sagen wie weiter zu verfahren ist.

Im Regelfall schickst Du das defekte Teil an uns zurück, legst eine Kopie der Kaufrechnung und die Frachtkostenquittung der Post bei, damit wir Dir neben dem defekten Artikel auch das Rückporto ersetzen können. Ohne die Quittung der Post können wir Dir das Rückporto, auch nachträglich, **nicht** ersetzen!

Schicke in **keinem** Fall defekte oder sonstige Ware *unfrei* an uns, da wir *unfreie* Paket- und Breifsendungen grundsätzlich nicht entgegen nehmen, sondern diese zu Lasten des Absenders retour schicken!

- In Garantiefällen obliegt es dem Verkäufer/Händler, ob er Garantieware sofort kostenfrei ersetzt, oder ob er die defekte Ware zur Reparatur an den Hersteller weiterleitet. Im Falle einer herstellereitigen Garantiereparatur können längere Wartezeiten entstehen, welche auch wir nicht mögen, aber mit denen auch wir leben müssen. Grundsätzlich versuchen wir längere Wartezeiten bei Garantiefällen zu vermeiden und die Ware direkt auszutauschen. Leider ist dies aber nicht immer und bei allen Produkten möglich. Wir bitten daher um Geduld und Verständnis.

- Wir weisen darauf hin das Verbrauchsgüter wie z.B.: Glühlampen, Leuchtkörper, Aktivkohlefilter, genau wie z.B.: Bremscheiben, Autoreifen, etc.pp. grundsätzlich **von Umtausch ausgeschlossen** sind und keiner Gewährleistung unterliegen! Ebenso sind Waren wie z.B.: Folien, Schläuche, Netze, Kabel und Leitungen etc.pp, **vom Umtausch ausgeschlossen**, welche auf Kundenwunsch zugeschnitten wurden!

- 3.0** Was ist zu tun wenn ich bereits bestellte und bezahlte Ware umtauschen möchte, oder vom Kaufvertrag zurück treten möchte?

Ist die Ware unmontiert, unbenutzt, original Verpackt und in dem Zustand, in welchem die Ware unser Lager verlassen hat, steht einem Umtausch/einer Rücknahme binnen 14 Kalendertagen ab Kaufdatum(Tresen)oder Lieferdatum(Versand) nichts entgegen. Nach Ablauf von 14 Kalendertagen ab Kauf ist ein Umtausch oder der Rücktritt vom Kaufvertrag nicht mehr möglich!

Wende Dich solchen Fällen immer sofort und direkt an einen Mitarbeiter der Firma Pflanzburg unter 0049-(0)-40- 4305399. Er wird Dir sagen wie weiter zu verfahren ist. Sämtliche Portokosten die durch einen Umtausch entstehen, fallen zu Deinen lasten.

Wichtig! Schicke in **keinem** Fall Ware *unfrei* an uns, da wir *unfreie* Paket- und Breifsendungen grundsätzlich nicht entgegen nehmen, sondern diese zu Lasten des Absenders retourre schicken!

Bereits gebrauchte, benutzte, angeschlossene, geöffnete, oä., Ware, oder Ware ohne original Verpackung, kann nicht umgetauscht werden. Auch nicht gegen Wertminderung.

Ist die Ware bestimmungsgemäss genutzt worden und tritt der Käufer binnen der gesetzlichen Frist vom Kaufvertrag zurück, so wird dem Käufer die Wertminderung durch bestimmungsgemässe oder nicht bestimmungsgemässe Nutzung der Ware in Rechnung gestellt. Wie hoch die Wertminderung durch Nutzung anzusetzen ist obliegt dem Verkäufer nach eingehender Prüfung der Ware. Ein genereller Anspruch auf vollen Ersatz des Kaufbetrages besteht nicht!

Wir weisen darauf hin das Verbrauchsgüter wie z.B.: Glühlampen, Leuchtkörper, Aktivkohlefilter, genau wie z.B.: Bremsseiben, Autoreifen, etc.pp. grundsätzlich **von Umtausch ausgeschlossen** sind und keiner Gewährleistung unterliegen! Ebenso sind Waren wie z.B.: Folien, Schläuche, Netze, Kabel und Leitungen etc.pp, **vom Umtausch ausgeschlossen**, welche auf Kundenwunsch zugeschnitten wurden!

Fa. Pflanzburg Stand 11.03