

## **Kulanzregelung bei Warenrücksendungen aufgrund von Kundenfalschbestellungen, etc.**

1. **Unter einem Wert von 30,- € wird keine Gutschrift erstellt.** Es erfolgt eine schriftliche Ablehnung an den Kunden.
2. **Es wird nur neue unbenutzte Ware zurückgenommen.**
3. **Gesperrte bzw. auslaufende Artikel werden nicht zurückgenommen.**
4. **VHW- oder Schwermetall-Werkzeuge** mit Sonderbeschriftung, sowie Werkzeuge mit **Beschriftung auf der Brünierung** oder Beschichtung werden nicht zurückgenommen.
5. **Wiedereingliederungskosten:**  
Es werden pauschal 10% des Netto-Gesamtwarenwertes bzw. mindestens 20.- Euro berechnet.
6. Entsteht eine Bearbeitungspauschale von **mehr als 100,-€** wird der Kunde in die Entscheidung mit einbezogen.