

Kundenretoure | Stand 2023

Bitte legen Sie dieses Formblatt Ihrer Reklamation bei – ohne dieses Formblatt ist eine Bearbeitung nicht möglich!
Diese Dokumentation wird für Medizinprodukte gefordert.

- > Ware, die **älter als 12 Monate** (ab Lieferdatum) ist, kann nicht zurückgenommen werden.
Reklamationsfälle werden durch unser Qualitätsmanagement im Einzelfall geprüft und abgewickelt.
- > Umtauschware wird ausschließlich in einem ungetragenen Zustand und in der **Originalverpackung** inklusive aller Etiketten zurückgenommen.
Bitte beachten Sie, dass wir für **defekte Verpackungen € 7,00** als Gebühr abziehen.
- > Ware die in einem Schuhkarton verpackt ist, bitte in einer **separaten Umverpackung** an uns zurück senden.
- > Es wird nur Ware ausgetauscht, die unserem **aktuellen Sortiment** entspricht.
- > Bei Fehlbestellungen werden **Versandkosten** nicht erstattet.
- > Für die Bearbeitung von Rücksendungen, die **nicht Folge einer Reklamation** sind, erlauben wir uns, **€ 9,00** bei einer möglichen Gutschrift abzuziehen.

Ansprechpartner

Ort, Datum

| D _____
Kundennummer (falls bekannt)

Unterschrift | Stempel

1. Rücksendung – Sie senden folgende(n) Artikel zurück:

Artikelnummer _____ Charge | Menge _____ Größe _____

Artikelnummer _____ Charge | Menge _____ Größe _____

Wir haben die Ware mit Lieferschein | Vorgangsnummer _____ vom _____ erhalten.

2. Grund der Rücksendung

- Falscher Artikel bestellt Falsche Menge bestellt Artikel defekt Auswahlsendung
 Versorgung wurde vom Patienten abgelehnt Sonstiges _____

3. Bei einem defekten Artikel bitte Folgendes ausfüllen:

> Wie lange wurde der Schuh getragen? _____ Wochen

> Wurde dem Patienten das richtige Tragen/Laufen erklärt? Ja Nein

> Wurde der Schuh gewaschen? Ja Nein

> Wenn ja: Wie wurde der Schuh gewaschen? mit _____ °C

> Wie schwer war der Patient? _____ kg

4. Ersatz:

- Gutschrift auf mein Kundenkonto
 Bitte liefern Sie mir folgende(n) Artikel nach:

Artikelnummer _____ Menge _____ Größe _____

Artikelnummer _____ Menge _____ Größe _____

Allgemeine Geschäftsbedingungen der DARCO (Europe) GmbH

§ 1 Allgemeines, Geltungsbereich

1. Die Geschäftsbedingungen gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Geschäftsbeziehungen.
2. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

§ 2 Vertragsschluss

1. Unsere Angebote sind freibleibend. Technische Änderungen sowie Änderungen in Form, Farbe und/oder Gewicht bleiben im Rahmen des Zumutbaren vorbehalten.
2. Mit der Bestellung einer Ware erklärt der Kunde verbindlich, die bestellte Ware erwerben zu wollen. Wir sind berechtigt, das in der Bestellung liegende Vertragsangebot innerhalb von zwei Wochen nach Eingang bei uns anzunehmen. Die Annahme kann entweder schriftlich oder durch Auslieferung der Ware an den Kunden erklärt werden.
3. Der Vertragsschluss erfolgt unter dem Vorbehalt der richtigen und rechtzeitigen Belieferung durch unsere Zulieferer. Sollte ein vom Kunden bestelltes Produkt wider Erwarten trotz rechtzeitigem Abschluss eines adäquaten Deckungsgeschäftes aus einem vom Anbieter nicht zu vertretenden Grund nicht verfügbar sein, wird der Kunde unverzüglich über die Nichtverfügbarkeit informiert und im Falle des Rücktritts etwa bereits geleistete Zahlungen unverzüglich erstattet.

§ 3 Eigentumsvorbehalt

1. Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum.
2. Der Kunde ist verpflichtet, die Ware pfleglich zu behandeln. Sofern Wartungs- und Inspektionsarbeiten erforderlich sind, hat der Kunde diese auf eigene Kosten regelmäßig durchzuführen.
3. Der Kunde ist verpflichtet, uns einen Zugriff Dritter auf die Ware, etwa im Falle einer Pfändung, sowie etwaige Beschädigungen oder die Vernichtung der Ware unverzüglich mitzuteilen. Einen Besitzwechsel der Ware hat uns der Kunde unverzüglich anzuzeigen.
4. Wir sind berechtigt, bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug oder Verletzung einer Pflicht nach Ziffer 2. und 3. dieser Bestimmung, vom Vertrag zurückzutreten und die Ware herauszuverlangen.
5. Der Kunde ist berechtigt, die Ware im ordentlichen Geschäftsgang weiterzuveräußern. Er tritt uns bereits jetzt alle Forderungen in Höhe des Rechnungsbetrages ab, die ihm durch die Weiterveräußerung gegen einen Dritten erwachsen. Wir nehmen die Abtretung an. Nach der Abtretung ist der Unternehmer zur Einziehung der Forderung ermächtigt. Wir behalten uns vor, die Forderung selbst einzuziehen, sobald der Unternehmer seinen Zahlungsverpflichtungen nicht ordnungsgemäß nachkommt und in Zahlungsverzug gerät.
6. Die Be- und Verarbeitung der Ware durch den Unternehmer erfolgt stets im Namen und im Auftrag für uns. Erfolgt eine Verarbeitung mit uns nichtgehörenden Gegenständen, so erwerben wir an der neuen Sache das Miteigentum im Verhältnis zum Wert der von uns gelieferten Ware zu den sonstigen verarbeiteten Gegenständen. Dasselbe gilt, wenn die Ware mit anderen, uns nicht gehörenden Gegenständen vermischt ist.

§ 4 Vergütung

1. Der angebotene Nettokaufpreis ist bindend. Zum Nettokaufpreis ist die gesetzliche Umsatzsteuer hinzuzufügen. Beim Versandkauf versteht sich der Kaufpreis zuzüglich der in den offiziellen Preislisten angegebenen Versandkostenpauschale. Dem Kunden entstehen bei Bestellung durch Nutzung der Fernkommunikationsmittel keine zusätzlichen Kosten. Wir behalten uns vor, Lieferungen per Vorauskasse oder Nachnahme zu leisten.
2. Der Kunde verpflichtet sich, nach Erhalt der Ware innerhalb von 30 Tagen den Nettokaufpreis zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer zu zahlen. Nach Ablauf dieser Frist kommt der Kunde in Zahlungsverzug. Wir behalten uns vor, einen höheren Verzugschaden als den gesetzlichen nachzuweisen und geltend zu machen.

§ 5 Gefahrübergang

1. Die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der Ware geht mit der Übergabe, beim Versandkauf mit der Auslieferung der Sache an den Spediteur, den Frachtführer oder der sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Person oder Anstalt auf den Käufer über.
2. Der Übergabe steht es gleich, wenn der Käufer im Verzug der Annahme ist.

§ 6 Gewährleistung

1. Wir leisten für Mängel der Ware zunächst nach unserer Wahl Gewähr durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Wir können bis zu 3x Nachbesserung anbieten.
2. Schlägt die Nacherfüllung fehl, kann der Kunde grundsätzlich nach seiner Wahl Herabsetzung der Vergütung (Minderung) oder Rückgängigmachung des Vertrags (Rücktritt) verlangen. Bei einer nur geringfügigen Vertragswidrigkeit, insbesondere bei nur geringfügigen Mängeln, steht dem Kunden jedoch kein Rücktrittsrecht zu.
3. Unternehmer müssen uns offensichtliche Mängel unverzüglich ab Empfang der Ware anzeigen; andernfalls ist die Geltendmachung des Gewährleistungsanspruchs ausgeschlossen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung. Den Unternehmer trifft die volle Beweislast für sämtliche Anspruchsvoraussetzungen, insbesondere für den Mangel selbst, für den Zeitpunkt der Feststellung des Mangels und für die Rechtzeitigkeit der Mängelrüge.
4. Will der Kunde wegen eines Rechts- oder Sachmangels nach Bescheid der Nacherfüllung den Rücktritt vom Vertrag, steht ihm daneben kein

Schadensersatzanspruch wegen des Mangels zu. Will der Kunde nach gescheiterter Nacherfüllung Schadensersatz, verbleibt die Ware beim Kunden, wenn ihm dies zumutbar ist. Der Schadensersatz beschränkt sich auf die Differenz zwischen Kaufpreis und Wert der mangelhaften Sache. Dies gilt nicht, wenn wir die Vertragsverletzung arglistig verursacht haben.

5. Für Unternehmer beträgt die Gewährleistungsfrist ein Jahr ab Ablieferung der Ware.
6. Ist der Käufer Unternehmer, gilt als Beschaffenheit der Ware grundsätzlich nur die Produktbeschreibung des Herstellers als vereinbart. Öffentliche Äußerungen, Anpreisung oder Werbung des Herstellers stellen daneben keine vertragsgemäße Beschaffenheitsangabe des Werkes dar.
7. Garantien im Rechtssinne erhält der Kunde durch uns nicht. Herstellergarantien bleiben hiervon unberührt.

§ 7 Haftungsbeschränkungen

1. Bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen beschränkt sich unsere Haftung auf den nach der Art der Ware vorhersehbaren, vertragstypischen, unmittelbaren Durchschnittsschaden. Dies gilt auch bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen unserer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen. Gegenüber Unternehmern haften wir bei leicht fahrlässiger Verletzung unwesentlicher Vertragspflichten nicht.
2. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen betreffen nicht Ansprüche des Kunden aus Produkthaftung. Weiter gelten die Haftungsbeschränkungen nicht bei uns zurechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden.
3. Schadensersatzansprüche des Kunden wegen eines Mangels verjähren nach einem Jahr nach Ablieferung der Ware. Dies gilt nicht, wenn uns grobes Verschulden vorwerfbar ist, sowie im Falle von uns zurechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden.

§ 8 Kennzeichnungspflicht

1. DARCO ist gem. Kapitel VII MDR verpflichtet ein Marktbeobachtungs- und Meldesystem für die Produkte zu unterhalten. Sämtliche Produkte sind mit einer Chargennummer versehen, die eine Rückverfolgbarkeit gewährleistet. Der Kunde ist verpflichtet, diese Chargennummern zu übernehmen oder dergestalt mit seiner Chargennummerierung zu verknüpfen, dass auch in der weiteren Verarbeitung und dem weiteren Vertrieb die Rückverfolgbarkeit gewährleistet bleibt. Beide Parteien sind verpflichtet, sich bei Vorkommnissen mit ihren Produkten gegenseitig über die jeweils benannte - nach Art. 15 MDR verantwortliche - Person umgehend zu informieren. Die gesetzliche Meldepflicht gem. Art. 87 MDR bleibt hiervon unberührt. Bestehen Zweifel darüber, ob die Schwelle eines Vorkommnisses erreicht ist, wird der Kunde in jedem Fall DARCO informieren. Etwaig erforderliche korrektive Maßnahmen werden von DARCO geprüft und nach Absprache mit dem Kunden veranlasst. Jede Partei trägt insoweit die ihr entstehenden Kosten.
2. Der Kunde ist verpflichtet, keinerlei Abweichungen von der Zweckbestimmung und der Art des Produktes sowie der Kennzeichnung des Produktes vorzunehmen.

§ 9 Weitere Händlerpflichten

1. Der Kunde ist verpflichtet, die Händlervorgaben aus der MDR, insbesondere Art. 14 MDR umzusetzen.
2. Der Kunde ist verpflichtet zusammen mit DARCO die Rückverfolgbarkeit von Produkten zu gewährleisten und auf Verlangen eine entsprechende Vereinbarung mit DARCO abzuschließen (Art. 25 MDR). DARCO ist berechtigt dem Kunden vorzugeben, welche Informationen und Dokumente für Behörden vorzuhalten sind.
3. Der Kunde ist im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben aus der MDR verpflichtet, Erfahrungen, Erkenntnisse und sonstige Informationen über die Ware zu dokumentieren, aufzubewahren und auf dem aktuellen Stand zu halten. Auf Verlangen hat er diese Daten an DARCO in Kopie zu übergeben, insbesondere im Fall der Betriebsaufgabe und der Insolvenz. Im Fall von mutmaßlich schwerwiegenden Vorkommnissen bei der Ware hat der Kunde DARCO von sich über alle Umstände zu informieren, die ihm bekannt geworden sind.

§ 10 Rücknahme von Verpackungen

4. Soweit wir aufgrund der Verpackungsverordnung zur Rücknahme von Verpackungsmaterial (insbesondere Transportverpackung) verpflichtet sind, hat der Auftraggeber das entsprechende Material auf seine Kosten und Gefahr an uns zurückzuliefern und die Kosten einer erforderlichen Entsorgung zu tragen.
5. Befinden sich unter diesen Verpackungen auch solche, die nicht aus Lieferungen von uns stammen und überschreitet die Menge dieser Verpackungen das übliche Maß, so kann die Rücknahme dieser Verpackungen verweigert werden. Die Bewertung des üblichen Maßes erfolgt durch uns.

§ 11 Schlussbestimmungen

1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.
2. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist unser Geschäftssitz. Dasselbe gilt, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat oder Wohnsitz oder der gewöhnliche Aufenthalt zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt sind.
3. Die Rechte des Käufers aus diesem Vertrag sind nicht übertragbar. Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen berührt die Wirksamkeit der übrigen nicht. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung wird schon hiermit als durch eine wirksame ersetzt, die möglichst denselben rechtlichen und wirtschaftlichen Zweck erfüllt.