



## Ersatzteil Retourenschein

**NORA®**  
Profi Teile Service

### Wichtige Hinweise:

- Verpackungen müssen sauber, unbeschriftet, unbeschädigt und wiederverkaufsfähig sein.
- Bitte beachten Sie die Rücknahmekonditionen.
- Es wird vorläufig nur die Abholung akzeptiert, diese ist noch keine Freigabe der Gutschrift. Nach Überprüfung der Richtigkeit bzw. nach Freigabe des Herstellers (Rückstandsteile) wird eine Gutschrift zu den Rücknahmekonditionen erstellt. Bei Ablehnung senden wir Ihnen das Ersatzteil zurück.
- Dieses Formular immer vorab an teiledienst.sta@ortner-gruppe.de oder mit dem Teil mitgeben. Reklamationen ohne Retourenschein werden nicht bearbeitet!

### Kundendaten:

Kundennummer (falls vorhanden): \_\_\_\_\_  
Kundenname: \_\_\_\_\_  
Ansprechpartner: \_\_\_\_\_  
Adresse: \_\_\_\_\_  
PLZ und Ort: \_\_\_\_\_  
Telefonnummer: \_\_\_\_\_  
E-Mail: \_\_\_\_\_

### Grund der Rücksendung (bitte ankreuzen):

- ☐ Falschbestellung / Nicht benötigt
- ☐ Lieferung defekt (Bilder vorab benötigt)
- ☐ Mangel
- ☐ Ersatzteil entspricht nicht der Teilenummer (Falscher Inhalt)
- ☐ Austauschteil (Altes Teil) \*
- ☐ Sonstiges (bitte spezifizieren): \_\_\_\_\_

### Teileinformationen:

- ET-Nummer(n): \_\_\_\_\_
- Bezeichnung(en): \_\_\_\_\_
- Menge: \_\_\_\_\_
- Datum der Lieferung: \_\_\_\_\_
- Datum der Rückgabe: \_\_\_\_\_

### Rücknahmekonditionen für Teile des VW-Konzerns:

| Beschaffungsart                        | Rückgabefrist                  | Wertgrenze        | Gebühr |
|----------------------------------------|--------------------------------|-------------------|--------|
| Bestellung beim Hersteller (lieferbar) | bis 7 Arbeitstage              | > 15€ (Kunden-EK) | 6,50€  |
| Bestellung beim Hersteller (lieferbar) | ab 8 Arbeitstage               | > 25€ (Kunden-EK) | 23%    |
| Bestellung beim Hersteller (Rückstand) | nur bei Freigabe<br>Hersteller | > 45€ (Kunden-EK) | 45%    |

\* Rücknahme nur in Originalverpackung

\*\* Es wird vorerst nur die Abholung akzeptiert, diese ist noch keine Freigabe der Gutschrift.

**Für interne Nutzung:**

- Abholung akzeptiert\*\*: ☐ Ja ☐ Nein
- Rückgabe akzeptiert: ☐ Ja ☐ Nein
- Gründe für Ablehnung (falls zutreffend): \_\_\_\_\_
- Bearbeitet von: \_\_\_\_\_
- Datum der Bearbeitung: \_\_\_\_\_