

## Allgemein zum Thema:

### „Rücksendung von FairCup-Produkten“

## Allgemeiner Teil:

1. Rücksendung telefonisch oder per Mail über [back@fair-cup.de](mailto:back@fair-cup.de) anmelden.
2. Sie erhalten ein Rücksendeformular und eine Lieferscheinvorlage für das Paket
3. Das Rücksendeformular bitte vollständig ausfüllen. Hier sollte die **vollständige Menge** angegeben und in jedem Fall das **Auszahlungskonto für das Pfand** mitgeteilt werden.
4. Der **Lieferschein ist für jedes Paket auszufüllen** und ins Paket zu legen. Dies ist aus zwei Gründen wichtig:
  1. *Sollte ein Paket verloren gehen, können wir eine entsprechende Anzeige mit Wertverlust stellen*
  2. *Das Paket ist, auch in unserem Zählzentrum, klar einem Kunden zuzuordnen*
5. **Retournieren** – Hilfe beim Paketversand.

Auf Wunsch stellen wir Ihnen die Möglichkeit über unsere Logistiker den Rückversand vorzunehmen. Dazu muss jeder Karton (Gewicht bekannt) mit einem Retouren-Etikett versehen werden und zur Abholung bereitstehen. Wir teilen Ihnen den Termin der Abholung per Mail mit.

**Wichtig:** Die Kartons sollten richtig etikettiert sein und zur Abholung bereitstehen.

Die Rücksendung wird zwar zunächst von uns getragen, aber vom Pfand- bzw. Rückerstattungswert abgezogen.

## Zustand der Rücksendung:

Sie haben von uns hygienisch einwandfreie Ware, ordentlich verpackt, d.h. die Mehrwegbecher nach Farben gestapelt und die Deckel sofort zum Einsatz bereit in Beuteln gestapelt, erhalten.

*„Es besagt eine Regel unserer AGB, dass auch Rücksendungen sauber und ordentlich verpackt, gezählt an Partner abzugeben sind. Bei Rücksendungen an uns ist zusätzlich ein Lieferschein und das Rücksendeformular erforderlich.“*

## Wichtiger Hinweis:

- a. Sollte in einem Karton ein verschmutztes FairCup-Produkt sein, ist der ganze Karton als kontaminiert zu betrachten. Die Reinigung des Kartoninhalts wird bei leichter Verschmutzung: staub, leicht zu reinigende Essensreste mit 0,10 Euro pro Teil angesetzt.

- b. Bei starker Verschmutzung: klebrige Flächen von Aufklebern oder Speisen, klebrige Speisereste, „Müll“ berechnen wir Spül- und Reinigungskosten, da die Produkte in eine Einweichlösung müssen von 0,50 Euro pro Teil.
- c. Müll: Wir erlauben uns eine Pauschale von 5,00 Euro für einen 20 Liter Sack zu berechnen, wenn in den Paketen „Müll“, benutzte Servietten, Taschentücher, Speisereste, benutztes Besteck, Zigaretten etc. zu finden sind.
- d. Mit Edding beschriftete oder individualisierte Mehrwegprodukte werden als **„defekt“ bewertet** und aussortiert.
- e. Sollte bei der Verschmutzungsbeurteilung „Schwarz-Schimmel“ gefunden werden, wird der komplette Karton als **„defekt“ deklariert**, d.h. er wird aus dem Verkehr gezogen und dem Recycling (Downcycling) zugeführt. Diese Mehrwegprodukte sind auch für das Cradle-to-Cradle Recycling unbrauchbar.

## 2. defekte FairCup Produkte:

Auch diese Rücksendungen sind wie oben im „Allgemeinen Teil“ beschrieben anzumelden.

Die defekten Produkte werden gesichtet und gezählt. Dabei werden auch Defekte protokolliert.

Wir erstatten in jedem Fall den Materialwert des Produktes.

Einen Tausch bzw. die Erstattung des Pfandwertes nehmen wir bei geringen Mengen, d.h. maximal bei 5% der im Jahr bestellten Menge vor.

Die defekten Produkte werden je nach defekt dem Up- oder Downcycling zugeführt:

- Cradle-to-Cradle – geborstene Produkte ohne Verfärbungen
- Downcycling – defekte Produkte mit starker Verfärbung
- Upcycling – Produkte deren Innenflächen verfärbt aber noch technisch einwandfrei sind, können z.B. als Blumenübertopf sehr gut upgecycelt werden.