Retourenrichtlinie bei Reklamationen (Hardware)

Für Neuware gelten ergänzend die Bestimmungen der Retourenrichtlinie für Neuware der Hella Gutmann Solutions GmbH (nachfolgend „HGS“).

1. Geltungsbereich

Diese Retourenrichtlinie regelt das Vorgehen bei Reklamationen von Hardware im Rahmen von Gewährleistungs- und Garantiefällen gegenüber HGS.

2. Kein Rückversand ohne Genehmigung

Eine Einsendung reklamierter Hardware ist nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung durch HGS im Rahmen eines RMA-Verfahrens (Return Material Authorization) zulässig.

3. Reklamationsprüfung (RMA-Verfahren)

(1) Reklamationen sind vorab per E-Mail an repair-service@hella-gutmann.com oder telefonisch unter 07668-9900-888 unter Angabe einer aussagekräftigen Fehlerbeschreibung anzumelden.

(2) HGS prüft auf Basis der übermittelten Angaben, ob ein Gewährleistungs- oder Garantiefall vorliegt und ob eine RMA erteilt wird.

4. Unberechtigte oder nicht genehmigte Einsendungen

(1) Produkte oder Produktbestandteile, die

- unfrei,
- ohne vorherige Genehmigung oder
- ohne gültige RMA

an HGS eingesendet werden, werden nicht retourniert.

(2) In diesen Fällen erhebt HGS eine Überprüfungspauschale in Höhe von 30,00 EUR.
Die Geltendmachung weitergehender Kosten sowie sonstiger Ansprüche behält sich HGS ausdrücklich vor.

Stand: 05/2026