

Retourenrichtlinie für Neuware

1. Geltungsbereich

Diese Retourenrichtlinie gilt für sämtliche Lieferungen von Neuware durch die Hella Gutmann Solutions GmbH (nachfolgend „HGS“).

2. Kein allgemeines Rückgaberecht

Ein allgemeines Rückgaberecht für einwandfrei gelieferte Ware besteht nicht. Eine Rücknahme kommt ausschließlich in gesetzlichen Gewährleistungsfällen, in Garantiefällen sowie in ausdrücklich von HGS genehmigten Ausnahmefällen in Betracht.

3. Voraussetzung für die Rücksendung (RMA-Verfahren)

(1) Rücksendungen sind nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung durch das Repair & Service Center der HGS zulässig.

Die Anmeldung hat per E-Mail an repair-service@hella-gutmann.com zu erfolgen.

(2) Nach Genehmigung stellt HGS eine Return Material Authorization (RMA) aus.

Die Rücksendung darf ausschließlich unter Verwendung eines vollständig ausgefüllten RMA-Dokuments erfolgen.

4. Versand, Prüfung und Gutschrift

(1) Der Rücksendung ist der RMA-Schein zwingend beizulegen.

(2) Eine Gutschrift erfolgt erst nach erfolgreicher Wareneingangs- und Zustandsprüfung durch HGS.

(3) Transport- und Bearbeitungskosten bei Rücksendungen, die auf einen Bestellfehler des Auftraggebers zurückzuführen sind, trägt der Auftraggeber.

5. Unfrei oder unberechtigt eingesandte Ware

Für Waren, die unfrei, ohne vorherige Genehmigung oder ohne gültige RMA an HGS eingesendet werden, erhebt HGS eine Bearbeitungspauschale in Höhe von 30,00 EUR.

Die Geltendmachung weitergehender Ansprüche und Kosten behält sich HGS ausdrücklich vor.

6. Einschränkungen der Rücknahmemöglichkeit

(1) Rücksendefähig sind ausschließlich Produkte, die unmittelbar bei HGS erworben wurden.

(2) Die Rücksendung von Neuware ist nur unverzüglich nach Warenerhalt zulässig.

7. Zustandsanforderungen

(1) HGS entscheidet nach Eingang der retournierten Ware nach billigem Ermessen, ob diese sich in einem verkaufsfähigen, tadellosen Zustand befindet.

(2) Ein tadelloser Zustand liegt nur vor, wenn:

- die Ware in Originalverpackung sowie – sofern von HGS geliefert – in Umverpackung zurückgesendet wird,
- die Ware unbeschädigt ist,
- etwaige kundenspezifische Etiketten, Aufkleber oder Beschriftungen auf der Ware entfernt sind,
- die Haftung des Versenders für Verluste oder Beschädigungen während des Transportes gewährleistet ist.

8. Von der Rücknahme ausgeschlossene Waren

Von der Rücknahme ausdrücklich ausgeschlossen sind:

- Produkte in Sonderausführungen,
- Einzelteile aus Sets,
- montierte Form-, Säulen- und Gussgestelle.

9. Wiedereinlagerungsgebühr

Für retournierte Ware, deren ursprünglicher Verkaufszeitpunkt mehr als zwei Monate zurückliegt, erhebt HGS eine Wiedereinlagerungsgebühr in Höhe von 10% des Verkaufswertes, mindestens jedoch 50,00 EUR.

Stand: 05/2026