

## RETOURENRICHTLINIE FÜR NEUWARE

Kundenzufriedenheit hat in unserem Unternehmen, der Hella Gutmann Solution GmbH (im Folgenden HGS genannt), oberste Priorität. Grundsätzlich besteht kein Rückgaberecht in Bezug auf einwandfrei gelieferte Waren. Eine Rückgabe gelieferter Ware kommt nur in berechtigten Gewährleistungs- und Garantiefällen und in näherer Abstimmung mit HGS unter Einhaltung nachfolgender Voraussetzungen in Betracht:

**1.** Rücksendungen können nur nach vorheriger Genehmigung durch unser Claim Center akzeptiert werden – Anmeldung via Email an [claim@hella-gutmann.com](mailto:claim@hella-gutmann.com) - und nach Genehmigung mit einem vollständig ausgefüllten Return Material Authorization (RMA) erfolgen, welches Sie dann von HGS erhalten.

**2.** Bei Rücksendung der Ware wollen Sie bitte die RMA-Nummer auf dem Adressaufkleber des Paketes angeben. Eine Gutschrift erfolgt unmittelbar nach entsprechender Wareneingangsprüfung. Transport- und Bearbeitungskosten für Retourware, die auf Grund eines Bestellfehlers oder sonstigen in die Verantwortlichkeit des Auftraggebers fallenden Verhaltens oder Unterlassens entstehen, werden dem Auftraggeber weiterbelastet.

**3.** Produkte, die an HGS unfrei, ohne vorherige Absprache oder ohne RMA-Formular zugesandt werden, werden auf Kosten und Gefahr des Einsenders retourniert. Kosten für die Überprüfung (pauschal 30,- Euro) und den Versand von nicht berechtigten Retouren werden dem Einsender in Rechnung gestellt.

**4.** Die Möglichkeit der Warenrücksendung ist beschränkt auf Produkte, die der Kunde bei HGS bezogen hat. Die Rücksendung von Neuwaren ist nur unverzüglich nach Erhalt und Überprüfung der Ware zulässig.

**5.** HGS entscheidet nach Eingang der retournierten Ware, ob sich die Artikel in tadellosem Zustand befinden und sich weiterhin für den Verkauf eignen.

Mit tadellosem Zustand ist gemeint:

- Artikel müssen in Umverpackung zurückgeliefert werden, sofern HGS diese auch in einer Umverpackung geliefert hat;
- Ware ist völlig unbeschädigt;
- Ware weist keine kundenspezifischen Aufkleber oder Beschriftungen auf;
- Original Herstellerverpackung ist abgesehen vom Öffnungsvorgang völlig unbeschädigt;
- Verluste oder Beschädigungen der Ware auf dem Transport trägt der Versender;

**6.** Folgende Produkte / Bestandteile sind von einer Rücknahme ausgeschlossen:

- Produkte in Sonderausführung;
- Einzelteile aus Sets;
- Montierte Form-, Säulen- und Gussgestelle;
- Platten mit Sonderabmessungen und Artikel, die nicht dauerhaft bei HGS sind;
- Waren mit einem von HGS fakturierten Wert unter 50,- Euro.

**7.** Sollte eine Entscheidung durch den Hersteller der retournierten Ware erforderlich sein, bleibt eine HGS- Gutschrift der endgültigen Klärung vorbehalten.

**8.** Ferner behält sich HGS das Recht vor, eine Aufwandspauschale in Höhe von 5 % des Verkaufspreises bei Standardartikeln und 20 % bei Werkstattausrüstungsartikeln, mindestens jedoch 50,- Euro zu erheben.

**9.** Im Übrigen gelten die jeweils aktuellen Liefer- und Zahlungsbedingungen der HGS.

**Stand: 3/2020**