

Anleitung für Warenrücksendungen

Sehr geehrter Kunde,

bitte beachten Sie die nachfolgende Anleitung, wenn Sie Waren an uns zurücksenden.

1. Füllen Sie den am Ende des Dokuments befindlichen "Antrag für Warenrücksendungen" vollständig aus und senden Sie ihn an SPECTRUMA Analytik GmbH (siehe unten). Bitte verwenden Sie für jedes Produkt, das Sie zurücksenden wollen, ein eigenes Formular. Für Vakuumbauteile (Pumpen, Ventile usw.) ist durch Sie als Betreiber zu erklären, ob die Bauteile mit giftigen Stoffen kontaminiert wurden. Dies wird von den Herstellern dieser Bauteile gefordert. Lesen Sie bitte auch unsere ergänzenden „Geschäftsbedingungen für Warenrücksendungen“ am Ende dieses Dokuments.

Wichtig:Falls mit der Rücksendung eine kostenpflichtige Leistung verbunden ist (Reparatur, Ersatzteillieferung), dann fügen Sie diesem Rücksendeantrag auch die verbindliche und rechtsgültige Bestellung über diese Leistung bei.

2. Nach Verarbeitung dieser Informationen erhalten Sie von der SPECTRUMA Analytik GmbH per Telefax oder E-Mail eine sogenannte „RMA-Nummer“.

Wichtig:

Bei Rücksendungen aus dem Ausland setzen Sie sich unbedingt vorher mit uns über RMA@spectruma.de in Verbindung, um zollrechtliche Einzelheiten zu klären.

In Garantiefällen

- geben Sie die internationale Garantieklausel („Incoterm“) „DAP, Hof“ an.
- versenden Sie die Ware bis 20 kg mit UPS.
- verwenden Sie unsere Kundennummer dort, sofern wir das für erforderlich halten und wir Ihnen diese mitteilen. Fall Sie dafür unsere Kundennummer erhalten, so darf diese nur einmalig für den damit in Verbindung stehenden RMA-Vorgang gebraucht werden.

In anderen Fällen

- geben Sie die Handelsklausel „DDP, Hof“ an.
- versenden Sie die Ware bis 20 kg mit UPS, gegebenenfalls unter Angabe unserer Kundennummer.

Die Nichtbeachtung ist meist mit erheblichen Zusatzkosten und Verzögerungen für Sie verbunden. Wir behalten uns vor, Sendungen nicht anzunehmen, die diesen Anforderungen nicht entsprechen.

3. Hinweise zum Verpacken der Ware:

- Fügen Sie das gesamte Zubehör des Hauptproduktes der Sendung bei, also z. B. Anschlussleitungen, Verschraubungen und dergleichen.
- Stellen Sie sicher, dass vor dem Versand der Ware Flüssigkeiten (z. B. Öl) abgelassen und Gase ausgespült werden.
- Falls Sie ein Produkt im Vorabaustausch erhalten – egal ob als Garantieleistung oder kostenpflichtiges Austauschteil – so benutzen Sie bitte die Verpackung, in der Sie das Austauschprodukt erhalten haben, um die defekte Ware zurückzuschicken. Die SPECTRUMA Analytik GmbH ist nicht verpflichtet, geeignete Transportverpackungen zur Verfügung zu stellen.

- Verpacken Sie das Produkt sicher, um Transportschäden vorzubeugen. Der Kunde trägt das Risiko der Beschädigung oder des Verlustes auf dem Transportweg. Gegebenenfalls ist die Ware entsprechend des Wertes zu versichern.
- Kennzeichnen Sie das Paket deutlich mit der RMA-Nummer. Verwenden Sie dazu den von uns zur Verfügung gestellten RMA-Aufkleber, auf dem die RMA-Nummer und die Versandanschrift richtig angegeben sind. Pakete, die nicht deutlich mit der RMA-Nummer gekennzeichnet sind, werden nicht angenommen. Dies führt zu Verzögerungen und zusätzlichen Kosten.
- 4. Schicken Sie nur Produkte zurück, für die Sie von uns eine RMA-Nummer erhalten haben. Befinden sich in der Sendung Produkte, die nicht durch die RMA-Nummer abgedeckt sind, so werden diese unbearbeitet wahlweise unfrei oder zusammen mit einer eventuellen Rücksendung reparierter Produkte an Sie zurückgeschickt.
- 5. Wünschen Sie für defekte Produkte während der Garantiezeit oder für anderweitig rücksendepflichtige Teile einen Vorabaustausch, so fügen Sie dem ausgefüllten RMA-Antrag auch eine förmliche Bestellung über das Vorabaustauschteil bei. Das vorab gelieferte Austauscheteil wird mit einem Zahlungsziel von 30 Tagen berechnet. Schicken Sie uns das Altteil bitte innerhalb von 15 Werktagen zurück. Nach Abschluss der Prüfung der reklamierten Ware erhalten Sie von uns entweder eine Gutschrift oder auf Wunsch das instandgesetzte bzw. ausgetauschte Altteil zurück. Haben wir das Altteil innerhalb der Zahlungsfrist von 30 Tagen nicht zurückerhalten, so besteht für uns die Verpflichtung zur Rücknahme und Garantieprüfung nicht mehr.
- 6. Schicken Sie die Ware an die von uns angegebene Adresse. Diese erhalten Sie zusammen mit der RMA-Nummer auf einem Aufkleber zum Ausdrucken. Der Kunde trägt die Kosten der Rücksendung unabhängig davon, ob es sich um einen Garantiefall oder eine Reparatur nach Ablauf der Garantiezeit handelt.
- 7. Die Rücksendung muss in Übereinstimmung mit den geltenden Transportbestimmungen sowie den Anforderungen des von Ihnen beauftragten Transportunternehmens erfolgen.
- 8. Schicken Sie den vollständig ausgefüllten RMA-Antrag zusammen mit den eventuellen weiteren Dokumenten an:

SPECTRUMA Analytik GmbH
Fabrikzeile 21
D-95028 Hof / Saale

Per Telefax an +49 9281 83308-28
Per E-Mail an RMA@spectruma.de
- 9. Bitte verwenden Sie die mitgeteilte RMA-Nummer in der gesamten dies betreffenden Korrespondenz.

Geschäftsbedingungen für Warenrücksendungen

Die folgenden Bedingungen gelten zusätzlich zu unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen:

1. Der Kunde trägt die Kosten für die Warenrücksendung.
2. Die Rücksendung muss in Übereinstimmung mit den geltenden Transportbestimmungen sowie den Anforderungen des vom Kunden beauftragten Speditionsunternehmens erfolgen.
3. Für Bauteile des Vakuumsystems muss der Kunde erklären, ob diese mit giftigen, radioaktiven oder anderweitig gesundheitsschädlichen oder gefährlichen Stoffen kontaminiert sind.
4. Defekte Teile, die entweder aufgrund einer Garantieleistung (vorab) getauscht wurden oder für die anderweitig eine Rücksendepflicht besteht, weil es sich um Austauschteile handelt, müssen innerhalb einer Frist von 15 Werktagen nach Erhalt der RMA-Nummer zurückgeschickt werden. Maßgeblich ist der Tag des Wareneinganges. Vorabaustauschteile sind Teile, die für Reparaturzwecke mit Garantieanspruch geliefert werden und für die das Altteil zur Prüfung an uns eingeschickt werden muss. Austauschteile sind Teile, die für Reparaturzwecke ohne Garantieanspruch geliefert werden und bei denen das Altteil zur Instandsetzung und Wiederverwendung zurückgegeben werden muss. Alle Austauschteile werden zunächst berechnet und nach erfolgter Feststellung des Garantiefalles bzw. der Reparierbarkeit gutgeschrieben.
5. Werden Vorabaustauschteile in Garantiefällen geliefert, so werden die zurückgeschickten Teile von der SPECTRUMA Analytik GmbH entweder selbst überprüft oder an den betreffenden Lieferanten zur Überprüfung eingeschickt. Entsprechendes gilt im Falle von Austauschteilen ohne Garantieanspruch.
6. Wird festgestellt, dass es sich um keinen Garantiefall handelt (z. B. infolge von unsachgemäßer Bedienung, nicht bestimmungsgemäßem Gebrauch, eigenmächtiger Abänderung, unzulässigen Umgebungsbedingungen oder dergleichen) oder stellen sich rücksendepflichtige Altteile als nicht mehr reparierbar heraus, so erfolgt keine Gutschrift der gelieferten Austauschteile. Gleiches gilt auch, wenn die Rücksendefrist für die Altteile überschritten wird. Der Kunde erklärt sich für diese Fälle bereit, die Rechnung über die im (Vorab-) Austausch gelieferten Teile zu bezahlen. Eine weitere Verpflichtung zur Rücknahme der Altteile durch uns besteht dann nicht mehr.
7. Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum der SPECTRUMA Analytik GmbH über, wenn diese dem Kunden gutgeschrieben wurden.
8. Stimmt die SPECTRUMA Analytik GmbH der Rücknahme von falsch oder als Vorabaustausch bestellten Produkten, deren Altteile sich als nicht defekt herausstellten, zu, so ist die Spectruma Analytik GmbH berechtigt, Kosten für die Rücknahme in Höhe von bis zu 30 % des Kaufpreises zu berechnen. Für zurückgenommene Waren wird nach deren Prüfung von der Spectruma Analytik GmbH gegebenenfalls eine Gutschrift erstellt. Kontobelastungsanzeigen seitens des Kunden werden nicht akzeptiert.
9. Wird für defekte Teile ein Kostenvoranschlag nach Begutachtung erstellt, so sollte die Beauftragung der Reparatur innerhalb von zwei Wochen nach Zusendung des Kostenvoranschlages erfolgen. Wird innerhalb dieser Frist der Reparaturauftrag nicht erteilt, so ist SPECTRUMA Analytik GmbH berechtigt, die Teile unrepariert an den Kunden zurückzuschicken sowie die Kosten für die Erstellung des Kostenvoranschlages und für die Rücksendung dem Kunden zu berechnen.
10. Für Geräte oder Baugruppen welche älter als zehn Jahre sind kann keine Garantie für eine erfolgreiche Reparatur oder erfolgreiche Wartung oder die erfolgreiche Installation eines Updates oder eine erfolgreiche Modernisierung des Gerätes oder der Baugruppe seitens SPECTRUMA Analytik GmbH gegeben werden. Sollte die Reparatur, die Wartung, die Installation des Updates oder die Modernisierungsmaßnahme wie angeboten nicht erfolgreich sein, so hat der Auftraggeber SPECTRUMA Analytik GmbH entsprechend des entstandenen Aufwandes zu

entschädigen. Zudem können während der Reparatur, der Wartung, der Installation des Updates oder der Modernisierungsmaßnahme irreversible Schäden oder Folgeschäden auftreten für die eine Haftung der SPECTRUMA Analytik GmbH ausgeschlossen wird. SPECTRUMA Analytik GmbH kann in keinem Fall für Ausfallzeiten des genannten Gerätes oder daraus entstehende Kosten zur Verantwortung gezogen werden.

11. Die SPECTRUMA Analytik GmbH kann nicht dafür zur Verantwortung gezogen werden, wenn Reparaturen, Wartungen, Updates und Modernisierungsmaßnahmen aufgrund von nicht mehr lieferbaren Ersatzteilen nicht durchgeführt werden können.

RA – _____ (wird von SPECTRUMA Analytik GmbH ausgefüllt)

Antrag auf Warenrücksendung

Bitte beachten Sie dazu unsere Anleitung und die Geschäftsbedingungen für Warenrücksendungen. Sie können alle Informationen direkt in dieses Formular eingeben und es dann ausdrucken. Verwenden Sie für jedes zurückzuschickende Produkt ein eigenes Formular.

Firmenname:

Ansprechpartner:

Anschrift:

Telefon / Fax:

E-Mail:

Serien-Nr. des Gerätes:

Rückware / Artikelbez.:

Spectruma-Art.-Nr.:

Serien-Nr. des Teils:

Ursprüngliche Re.- / Ls.-Nr.:

Rücksendegrund: Defektes Teil mit Geltendmachung des Garantieanspruchs ohne Vorabtausch

Defektes Teil mit Geltendmachung des Garantieanspruchs mit Vorabtausch

Bestellnummer für Vorabaustauschteil:

Defektes Teil zur Reparatur nach Begutachtung und Kostenvoranschlag

Defektes Teil zur Reparatur ohne Kostenvoranschlag

Ware falsch geliefert

Ware falsch bestellt

Anderer Grund:

Fehlerbeschreibung:

Kontamination: Ja Nein

Die Geschäftsbedingungen für Warenrücksendungen sind anerkannt.

Datum

Unterschrift des Kunden

Name in Druckschrift