

INDEX – INDICE

1. **GERMAN** - RICHTLINIEN ZUR RÜCKGABE VERKAUFSFÄHIGEN MATERIALS UND ZUR STORNIERUNG VON BESTELLUNGEN **PAGE 2-3**

2. **FRENCH** - DIRECTIVES RELATIVES AU RETOUR DES ARTICLES COMMERCIALISABLES ET À L'ANNULATION DES COMMANDES **PAGE 4-5**

3. **ITALIAN** - DIRETTIVE PER LA RESTITUZIONE DI MATERIALE PREVISTO PER LA VENDITA E PER LO STORNO DI ORDINI **PAGE 6-7**

4. **ENGLISH** - GUIDELINES ON RETURNING SALEABLE MATERIALS AND CANCELLING ORDERS **PAGE 8-7**

RICHTLINIEN ZUR RÜCKGABE VERKAUFSFÄHIGEN MATERIALS UND ZUR STORNIERUNG VON BESTELLUNGEN

Wenn Sie von MSA erhaltene Produkte zurückgeben möchten, beachten Sie bitte sorgfältig folgende Richtlinien:

1. Sicherstellung der Annahme Ihrer Retoure und Kontaktaufnahme mit MSA:

Zur Sicherstellung der Annahme der an MSA zurückgegebenen Produkte nehmen Sie bitte Kontakt zu Ihrem örtlichen Customer Service auf und bitten Sie um eine Rücknahmegenehmigung (RMA). Die Kontaktdaten Ihres zuständigen Customer Service können Sie unter anderem der MSA Auftragsbestätigung entnehmen.

Legen Sie bitte zw ingend eine Kopie der Rücknahmegenehmigung den Produkten bei, die Sie an MSA zurückgeben möchten. Nur bei Retouren mit beiliegender Rücknahmegenehmigung kann MSA eine schnelle Bearbeitung der Retoure garantieren.

2. Bevor Sie bei der örtlichen MSA-Customer Service-Abteilung eine Rücknahmegenehmigung anfordern, beachten Sie bitte Folgendes:

- a) Nur innerhalb der letzten 60 Tage von MSA gelieferte Produkte kommen zur Rückgabe in Betracht. Wenn Sie auf offiziellem Weg informiert wurden, dass die Artikel ausgelaufen oder veraltet sind, sind die Produkte von der Rückgabe an MSA ausgeschlossen.
- b) Speziell für den Kunden konfigurierte Produkte (Auftragsfertigung) kommen nur dann zur Rückgabe in Betracht, wenn der Rückgabegrund ein Fehler von MSA ist.
- c) Produkte mit beschränkter Lagerfähigkeit sind von der Rückgabe ausgeschlossen. Das gilt unter anderem für Batterien, Sensoren, Geräte mit Sensoren und Batterien, Prüfgasflaschen, Prüfröhrchen, Atemfilter, Druckluftflaschen und Produkte aus Auftragsfertigung.
- d) Im Zusammenhang mit Naturkatastrophen, Pandemien oder ähnlichen Situationen bestellte Artikel werden endgültig ab MSA-Werk versendet und werden nicht mehr zurückgenommen
- e) Nur Produkte in verkaufsfähigem Zustand kommen zur Rücknahme und Gutschrift in Betracht. Verkaufsfähiger Zustand bedeutet, dass dieselben Standards wie bei neu hergestellten/beschafften Produkten erreicht werden und dass die Produkte original verpackt sind mit allen Gebrauchsanleitungen und anderen Dokumenten. MSA behält sich das Recht vor, die Verkaufsfähigkeit eines Produkts zu beurteilen.
- f) Der Customer Service benötigt folgende Angaben von Ihnen als Kunde um die Rücknahme zu bearbeiten:
 - A. MSA-Rechnungsnummer und Bestellnummer, alternativ Lieferschein-Nummer
 - B. Kaufdatum
 - C. Materialnummer / Beschreibung / Anzahl (wenn die Artikel in Umverpackungen gekauft wurden, werden nur volle Umverpackungen zurückgenommen)
 - D. Grund der Rückgabe

3. Versand Ihrer Retouren an MSA mit Rücknahmegenehmigung

- ✓ Wenn der Customer Service Ihnen eine Rücknahmegenehmigung ausgestellt hat, sorgen Sie bitte dafür, dass die von der Genehmigung erfassten Produkte an die darauf angegebene Adresse versandt werden.
- ✓ MSA muss das/die zurückgegebene(n) Produkt(e) innerhalb von 30 Tagen nach Ausstellung der Rücknahmegenehmigung erhalten. Nach 30 Tagen erlischt die Rücknahmegenehmigung und Ihre Retoure kann abgelehnt werden.

Wenn Sie mit dem MSA-Customer Service vereinbart haben, dass MSA den Transport der zurückzugebenden Produkte organisiert, dann beachten Sie bitte die Anweisungen von MSA bezüglich der Abholung durch einen von MSA gewählten Spediteur. Natürlich ist es Ihnen auch möglich, selbst einen Spediteur für den Rücktransport zu beauftragen.

4. Inspektion Ihrer Retouren bei MSA

- ✓ Nur Material in verkaufsfähigem Zustand kommt zur Rücknahme und Gutschrift in Betracht. Bei Ankunft der zurückgegebenen Produkte bestimmt MSA, ob Ihre zurückgegebenen Produkte in einem verkaufsfähigen Zustand sind.
- ✓ Mit Produkten, die in nicht verkaufsfähigem Zustand ankommen, wird nach einer der folgenden Methoden verfahren:

- A. Aufarbeitung der von Ihnen zurückgegebenen Produkte. Die Aufarbeitungskosten werden dem Kunden angelastet.
- B. Entsorgung mit Ihrer Genehmigung - Bitte vergessen Sie nicht die zu berechnenden Entsorgungskosten.
- C. Zurückgabe der Produkte an Sie - Bitte vergessen Sie nicht die zu berechnenden Transportkosten.

5. Kosten - folgende Kosten können für zurückgegebene Produkte berechnet werden:

✓ **Transportkosten**

Der Transport Ihrer Produkte zu MSA kann Ihnen je nachdem berechnet werden, wie die Zuständigkeit für die Transportkosten ursprünglich vereinbart wurde und welcher Grund / welche Gründe zur Rückgabe Ihrer Produkte an MSA vorliegt / vorliegen.

✓ **Wiedereinlagerungskosten**

MSA berechnet je nach Rechnungswert folgende Wiedereinlagerungskosten.

- Eine Wiedereinlagerungsgebühr von 15 % für jedes zurückgegebene Produkt, außer wenn der Rückgabe ein Fehler von MSA zugrunde liegt oder wenn beide Parteien eine andere Vorgehensweise vereinbart haben.
- Eine Mindest-Wiedereinlagerungsgebühr (30 Euro) kann berechnet werden

✓ **Aufbereitungskosten:**

Aufbereitungskosten zur Wiederherstellung der ursprünglichen Materialspezifikation können zusätzlich zu den Wiedereinlagerungskosten berechnet werden. Diese Kosten richten sich nach den Material- und Arbeitskosten zur Wiederherstellung der ursprünglichen Materialspezifikation und werden Ihnen mitgeteilt.

Wenn die Rücknahme bzw. Instandsetzungskosten den Wert des/der zurückgegebenen Produkts/Produkte übersteigen, kann eine Abstimmung über die Entsorgung der Produkte oder die Rückgabe an Sie notwendig werden.

6. Der Fehler wurde von MSA verursacht

Wenn Produkte aufgrund eines Fehlers von MSA zurückgegeben werden (z.B. falsche Materialnummer, falsche Menge, falsches Produkt oder Doppellieferung) werden keine Wiedereinlagerungskosten erhoben.

7. Die von Ihnen erhaltenen Produkte wurden während des Transports beschädigt

Die Haftung für Transportschäden an den Produkten hängt von den, dem Auftrag zugrunde liegenden Incoterms ab.

8. Rücktritt vom Kauf (Stornierung)

Ein Rücktritt vom Kauf (Stornierung) ist grundsätzlich ausgeschlossen, wenn MSA sich vertragskonform verhalten hat. MSA behält sich vor, in Ausnahmefällen von dieser Regelung abzuweichen. In diesem Fall können Gebühren von bis zu 100 % der Auftragssumme erhoben werden.

DIRECTIVES RELATIVES AU RETOUR DES ARTICLES COMMERCIALISABLES ET À L'ANNULATION DES COMMANDES

Veillez lire attentivement les directives suivantes en cas de retour de produits reçus par MSA :

9. Garantie de réception de vos retours et prise de contact avec MSA :

Veillez contacter votre Service Clients local et demander une autorisation de reprise (RMA) pour vous assurer que MSA est bien en mesure de réceptionner vos produits retournés. Vous trouverez les coordonnées de votre Service Clients compétent dans la confirmation de commande de MSA, entre autres.

Veillez impérativement joindre une copie de l'autorisation de reprise aux produits que vous souhaitez retourner à MSA. MSA garantit uniquement un traitement rapide pour les retours comportant l'autorisation de reprise correspondante.

10. Veuillez tenir compte des informations suivantes avant de demander une autorisation de reprise à votre Service Clients MSA local :

- g) Seuls les produits livrés par MSA au cours des 60 derniers jours peuvent être repris. S'il vous a été officiellement notifié que les articles sont parvenus à expiration ou devenus obsolètes, ceux-ci sont exclus du droit de restitution à MSA.
- h) Les produits configurés spécialement pour les besoins du client (fabrication à la demande) peuvent uniquement être retournés si la raison du retour est une erreur imputable à MSA.
- i) Les produits à durée de conservation limitée sont exclus du droit de restitution. Cela s'applique notamment aux piles, aux cellules, aux appareils équipés de piles et de cellules, aux bouteilles de gaz d'étalonnage, aux tubes à essai, aux filtres respiratoires, aux bouteilles d'air comprimé et aux produits de fabrication à la demande.
- j) Les articles commandés liés aux catastrophes naturelles, aux pandémies ou à toute autre situation similaire sont expédiés depuis l'usine MSA de façon définitive et ne sont pas repris.
- k) Seuls les produits en parfait état de vente peuvent prétendre à un droit de reprise et d'avoir. Les produits en parfait état de vente correspondent aux produits présentant les mêmes normes que des produits nouvellement fabriqués/fournis et retournés dans leur emballage original accompagnés de tous leurs modes d'emploi et autres documents liés. MSA se réserve le droit de juger de l'aptitude à la vente du produit.
- l) Le Service Clients a besoin des informations suivantes relatives au client pour le traitement du retour :
 - E. Numéro de facture et de commande de MSA ou numéro du bon de livraison
 - F. Date d'achat
 - G. Numéro d'article / description / nombre (si l'article a été acheté dans un suremballage, seul le suremballage complet est repris)
 - H. Motif du retour

11. Envoi de vos retours à MSA avec autorisation de reprise

- ✓ Si le Service Clients vous a délivré une autorisation de reprise, veuillez vous assurer que les produits concernés par l'autorisation sont bien expédiés à l'adresse indiquée.
- ✓ Le(s) produit(s) retourné(s) doit/doivent être réceptionné(s) par MSA dans un délai de 30 jours à compter de la délivrance de l'autorisation de reprise. L'autorisation de reprise expire au bout de 30 jours et votre retour sera refusé.

S'il a été convenu avec le Service Clients MSA que MSA est responsable du transport des produits à retourner, veuillez tenir compte des consignes de MSA concernant l'enlèvement des produits par un transporteur approuvé par MSA. Il vous est bien sûr également possible de choisir vous-même un transporteur pour le transport des produits.

12. Inspection de vos produits retournés chez MSA

- ✓ Seuls les articles en parfait état de vente peuvent prétendre à un droit de reprise et d'avoir. MSA détermine si les produits retournés sont commercialisables à leur arrivée.
- ✓ Les produits jugés non commercialisables sont soumis à l'un des traitements suivants :
 - D. Remise en état des produits retournés. Les frais de remise en état sont imputés au client.
 - E. Élimination avec votre autorisation. Veuillez prendre en compte les frais d'élimination liés.
 - F. Restitution des produits à vous-même. Veuillez prendre en compte les frais de transport liés.

13. Frais - Les frais suivants peuvent s'appliquer pour les produits retournés :

✓ **Frais de transport**

Le transport de vos produits jusqu'à MSA peut vous être facturé, en fonction de la partie responsable des frais de transport dont il a été convenu à l'origine et de la(des) raison(s) du retour de vos produits à MSA.

✓ **Frais de réentreposage**

MSA facture les frais de réentreposage suivants en fonction de la valeur facturée.

- Frais de réentreposage de 15 % pour chaque produit retourné, sauf si le retour est lié à une erreur imputable à MSA ou si les deux parties ont convenu d'une autre démarche.
- Des frais de réentreposage minimaux (30 euros) peuvent s'appliquer.

✓ **Frais de traitement :**

Des frais de traitement pour la restauration des spécifications originales de l'article peuvent s'appliquer en plus des frais de réentreposage. Ces frais sont dédiés à la restauration des spécifications originales de l'article en fonction des coûts du matériel et des travaux et vous seront communiqués.

Si les frais de reprise ou de remise en état dépassent la valeur du(des) produit(s) retourné(s), il pourra être nécessaire de convenir d'une solution pour l'élimination des produits ou leur restitution à vous-même.

14. L'erreur est imputable à MSA

Si le produit est retourné suite à une erreur imputable à MSA (par exemple mauvais numéro d'article, quantité erronée, mauvais produit ou livraison en double), aucun frais de réentreposage ne sera demandé.

15. Les produits réceptionnés par vous-même ont été endommagés pendant le transport

La responsabilité en cas d'endommagement des produits pendant le transport dépend des incoterms liés à la commande.

16. Résiliation de l'achat (annulation)

Toute résiliation de l'achat (annulation) est exclue dans la mesure où MSA a agi de façon conforme au contrat. MSA se réserve le droit de déroger à cette disposition en cas d'exception. Des frais s'élevant jusqu'à 100 % du montant de la commande peuvent s'appliquer.

DIRETTIVE PER LA RESTITUZIONE DI MATERIALE PREVISTO PER LA VENDITA E PER LO STORNO DI ORDINI

Se desiderate restituire prodotti ricevuti da MSA, siete pregati di osservare attentamente le seguenti direttive:

17. Assicurarsi dell'accettazione dei vostri resi e contattare MSA:

Per essere certi dell'accettazione dei prodotti restituiti a MSA siete pregati di prendere contatto con il vostro Servizio Clienti locale pregandolo di inviarvi un'autorizzazione al reso (RMA). I dati di contatto del vostro Servizio Clienti sono indicati anche nella conferma d'ordine di MSA.

Allegate sempre una copia dell'autorizzazione al reso ai prodotti che desiderate restituire a MSA. Infatti MSA può garantire una rapida elaborazione dei resi solo per quelli che hanno l'autorizzazione al reso allegata.

18. Prima di richiedere un'autorizzazione al reso al reparto del vostro Servizio Clienti di MSA, fate attenzione a quanto segue:

- m) Vengono accettati come reso solo i prodotti forniti da MSA negli ultimi 60 giorni. Sono esclusi dalla restituzione a MSA quei prodotti dei quali siete stati ufficialmente informati che l'articolo è fuori produzione o obsoleto.
- n) I prodotti configurati in modo particolare per un cliente (produzione su ordinazione) vengono presi in considerazione per un reso solo se il motivo della restituzione è imputabile a un errore di MSA.
- o) I prodotti con una conservazione limitata sono esclusi dalla restituzione. Questo vale anche per batterie, sensori, apparecchi con sensori e batterie, bombole di gas campione, tubi di rilevamento gas, filtri per maschere, bombole con aria compressa e prodotti derivanti da produzione su ordinazione.
- p) Gli articoli ordinati congiuntamente a catastrofi naturali, pandemie o situazioni simili sono inviati definitivamente dallo stabilimento MSA e non vengono più presi indietro.
- q) Vengono considerati per la resa e l'emissione della nota di credito solo i prodotti idonei per la vendita. Idoneo per la vendita significa che sono raggiunti gli stessi standard dei prodotti di nuova produzione/acquisizione e che i prodotti hanno imballi originali, correlati con le istruzioni per l'uso e gli altri documenti necessari. MSA si riserva di valutare la vendibilità di un prodotto.
- r) Il Servizio Clienti necessita da parte dell'interessato, in quanto cliente, dei seguenti dati per elaborare il reso:
 - I. numero di fattura MSA e numero d'ordine, in alternativa numero della bolla di consegna
 - J. data di acquisto
 - K. numero del materiale / descrizione / quantità (se gli articoli sono stati comprati con una confezione esterna, vengono riprese solo le confezioni esterne integre)
 - L. motivo della restituzione

19. Spedizione dei resi a MSA con autorizzazione al reso

- ✓ Se il Servizio Clienti ha emesso un'autorizzazione al reso, accertatevi che i prodotti elencati nell'autorizzazione siano spediti all'indirizzo in essa indicato.
- ✓ MSA deve ricevere il(i) prodotto(i) reso(i) entro 30 giorni dall'emissione dell'autorizzazione al reso. Dopo 30 giorni decade infatti l'autorizzazione al reso e quanto da voi restituito può essere rifiutato.

Se avete concordato con il Servizio Clienti MSA che quest'ultima organizza il trasporto dei prodotti resi, allora seguite le istruzioni di MSA per quanto riguarda il ritiro da parte dello spedizioniere scelto da MSA. Ovviamente potete anche incaricarvi voi stessi uno spedizioniere per il trasporto.

20. Ispezione dei vostri resi da parte di MSA

- ✓ Viene considerato per la resa e l'emissione della nota di credito solo il materiale idoneo per la vendita. All'ingresso dei prodotti restituiti, MSA decide se essi sono in condizioni idonee alla vendita.
- ✓ Per i prodotti che non pervengono in una condizione idonea alla vendita si procede come segue:
 - G. Elaborazione dei prodotti da voi restituiti. I costi di elaborazione vengono addebitati al cliente.
 - H. Smaltimento con la vostra autorizzazione - Non dimenticate di tenere conto dei costi di smaltimento.
 - I. Restituzione dei prodotti a voi - Non dimenticate di tenere conto dei costi di trasporto.

21. Costi - i seguenti costi possono essere addebitati per prodotti resi:

✓ **Costi di trasporto**

Il trasporto dei vostri prodotti a MSA può esservi addebitato in funzione dell'accordo originariamente stipulato sulla competenza dei costi di trasporto e di quale motivo / quali motivi siano presenti per la restituzione dei prodotti a MSA.

✓ **Costi di reimmagazzinamento**

A seconda del valore della fattura, MSA addebita i seguenti costi di reimmagazzinamento.

- Una tassa di reimmagazzinamento pari al 15 % per ogni prodotto restituito, eccetto nel caso in cui la restituzione sia riconducibile a un errore di MSA o se entrambi le parti hanno concordato un'altra procedura.
- Può essere addebitata una tassa di reimmagazzinamento minima (30 euro).

✓ **Costi di elaborazione:**

I costi di elaborazione per il ripristino delle specifiche originali del materiale possono essere addebitati in modo supplementare ai costi di reimmagazzinamento. Questi costi si basano sui costi del materiale e della manodopera per il ripristino delle specifiche originali del materiale e vi verranno comunicati.

Se il ritiro e/o i costi di riparazione superano il valore del/dei prodotto/i restituito/i, può essere necessario un accordo sullo smaltimento o la restituzione a voi.

22. L'errore è stato causato da MSA

Se i prodotti sono restituiti a causa di un errore di MSA (es. numero di materiale errato, quantità errata, prodotto errato o doppia consegna), non vengono addebitati i costi per il reimmagazzinamento.

23. I prodotti ricevuti da voi sono stati danneggiati durante il trasporto

La responsabilità dei danni da trasporto sui prodotti dipende dagli Incoterms su cui si basa l'ordine.

24. Recesso dall'acquisto (storno)

In linea di massima è escluso il recesso dall'acquisto (storno) se MSA si è comportata conformemente all'ordine. MSA si riserva di fare un'eccezione a questa regola in casi straordinari. In questo caso possono essere addebitati importi fino al 100% della somma dell'ordine.

GUIDELINES ON RETURNING SALEABLE MATERIALS AND CANCELLING ORDERS

If you would like to return products received from MSA, please observe the following guidelines carefully:

25. Ensuring the acceptance of your returns and contacting MSA:

To ensure the acceptance of the products returned to MSA, please contact your local Customer Service department and request a return authorisation (RMA). The contact details of your local Customer Service department can be found in the MSA order confirmation.

It is very important that you enclose a copy of the return authorisation with the products you wish to return to MSA. MSA can only guarantee a quick processing of the return if the return authorisation is enclosed with the return.

26. Before requesting a returns authorisation from the local MSA Customer Service department, please note the following:

- s) Only products delivered by MSA within the last 60 days can be considered for returns. If you have been informed through official channels that the products have expired or become obsolete, the products shall be excluded from return to MSA.
- t) Products specially configured for the customer (contract manufacturing) shall only be considered for returns if the reason for the return is an error on the part of MSA.
- u) Products with limited shelf life are excluded from returns. This applies, for example, to batteries, sensors, devices with sensors and batteries, test gas bottles, detector tubes, breathing filters, compressed air bottles and products from contract manufacturing.
- v) In the context of natural disasters, pandemics or similar situations, ordered items shall be shipped irrevocably from the MSA plant and not accepted back.
- w) Only products in saleable condition shall be considered for return and credit. Saleable condition means that the product meets the same standards as those of newly manufactured/procured products and that the products are in their original packaging with all user manuals and other documents. MSA reserves the right to assess the saleability of a product.
- x) The Customer Service department shall require the following information from you as the customer in order to process the return:
 - M. MSA invoice number and order number, alternatively delivery note number
 - N. Purchase date
 - O. Material number / description / number (if the products were purchased in outer packaging, only full outer packaging will be accepted back)
 - P. Reason for return

27. Shipping of your returns to MSA with return authorisation

- ✓ If the Customer Service department has issued you with a return authorisation, please make sure that the products covered by the authorisation are sent to the address specified thereon.
- ✓ MSA must receive the returned product(s) within 30 days of the issue of the return authorisation. After 30 days, the return authorisation shall expire and your returns may be rejected.

If you have agreed with MSA Customer Service that MSA shall organise the transportation of the products to be returned, then please follow the instructions of MSA with respect to the collection by a forwarding agent selected by MSA. It is, of course, also possible for you to contract a forwarding agent yourself for the return transport.

28. Inspection of your returns at MSA

- ✓ Only material in saleable condition shall be considered for return and credit. Upon arrival of the returned products, MSA shall determine whether your returned products are in a saleable condition.
- ✓ With products that arrive in a non-saleable condition, one of the following procedures shall apply:
 - J. Processing of your returned products. The processing costs shall be charged to the customer.
 - K. Disposal of the products with your permission - Please do not forget the chargeable disposal costs.
 - L. Return of the products to you - Please do not forget the chargeable transportation costs.

29. Costs - the following costs may be charged for returned products:

✓ **Transport costs**

The transport of your products to MSA may be charged to you depending on how the responsibility for transport costs was originally agreed and the reason(s) why your products are being returned to MSA.

✓ **Restocking costs**

Depending on the invoice value MSA shall charge the following restocking costs.

- A restocking fee of 15% for each returned product unless the return is based on an error on the part of MSA or if both parties have agreed a different procedure.
- A minimum restocking fee (30 euros) may be charged.

✓ **Processing costs:**

Processing costs for restoring the original material specification may be charged in addition to the restocking costs. These costs shall depend on the material and labour costs for restoring the original material specification and we shall notify you of these.

If the return and/or repair costs exceed the value of the returned product(s), agreement may be necessary on the disposal of the products or the return of these to you.

30. The error was caused by MSA

If products are returned due to an error on the part of MSA (e.g. wrong material number, wrong amount, wrong product or double delivery), no restocking fees shall be charged.

31. The products you received were damaged during transportation

The risk for transport damage to the products shall depend on the Incoterms on which the order is based.

32. Withdrawal from the purchase (cancellation)

A withdrawal from the purchase (cancellation) is generally excluded if MSA has acted in accordance with the contract. MSA reserves the right to deviate from this regulation in exceptional cases. In this case, charges of up to 100% of the order amount may be charged.