

RETOURNEREN VERKOOPBAAR MATERIAAL EN ANNULERINGSBELEID BESTELLINGEN

Als u producten wilt retourneren die u van MSA hebt ontvangen, neem dan de volgende regels en richtlijnen in acht.

1. Ontvangstbevestiging van uw geretourneerde goederen en contact opnemen met MSA:

Om er zeker van te zijn dat producten die naar MSA worden geretourneerd ook worden geaccepteerd, dient u eerst een RMA (Return Material Authorization - Bevoegdheid retourzending materiaal) aan te vragen bij uw lokale Customer Service. Contactgegevens van uw lokale Customer Service-afdeling vindt u bij uw lokale distributeur.

Wanneer u en de Customer Service-afdeling het eens zijn over de te retourneren producten, zal de Customer Service u een Return Material Authorization (RMA) opsturen. Instructies over hoe u een RMA in SAP kunt aanmaken, vindt u op: Procesbeschrijving van het aanmaken van een RMA met retour naar Berlijn. Zodra u de RMA hebt ontvangen, dient u één kopie van de RMA bij te voegen bij de producten die u retourneert aan MSA. Alleen voor retourzendingen waarbij een RMA is gevoegd kan MSA garanderen dat de zending snel wordt verwerkt zodra uw retourzendingen bij MSA aankomen.

Na het aanmaken van een RMA dient u een kopie op te sturen naar de klant en naar het Europese Reparatiecentrum in Berlijn naar (nog toe te voegen in e-mailadres). Customer Service bewaart een kopie van de RMA voor de eigen administratie.

2. Voordat u een RMA aanvraagt bij de lokale MSA Customer Service-afdeling, dient u aan het volgende te denken:

- a) Alleen producten die binnen de afgelopen 60 dagen zijn verzonden door MSA, komen in aanmerking voor retourzending.
- b) Als via officiële kanalen werd geïnformeerd dat bepaalde goederen niet meer in het assortiment zitten of in onbruik zijn geraakt, dan kunnen deze niet meer naar MSA worden geretourneerd.
- c) Producten die speciaal werden samengesteld voor de klant (Op bestelling gemaakt) kunnen niet worden geretourneerd tenzij het retourneren te wijten is aan een fout die door MSA is gemaakt.
 - c1) Alle producten waarvoor een verzoek voor retourzending wordt ingediend, moeten worden beoordeeld door de Customer Service of deze producten Made to Stock (op voorraad) of Made to Order (op bestelling gemaakt) zijn. Alle andere producten zijn op bestelling gemaakt (Made To Order) en kunnen dus alleen worden geretourneerd als MSA een fout heeft gemaakt bij de voorbereiding voor verzending ervan. De reden hiervoor is dat het onwaarschijnlijk is dat op bestelling gemaakte producten nog aan een andere klant kunnen worden verkocht. Als de Customer Service een retourzending van een MTO product wil accepteren, moet goedkeuring van FEL worden verkregen.
 - c2) Retourzendingen van MTS producten boven de drempelhoeveelheid zoals omschreven op de MTS lijst, moeten worden goedgekeurd door FEL. Als wij inventaris in grote hoeveelheden terugnemen, lopen we het risico dat wij een te grote voorraad hebben en dat de inventaris traag roteert, buiten gebruik of voorbij de gebruiksdatum raakt. Dit kan ertoe leiden dat MSA op eigen kosten inventaris moet weggooien. FEL is verantwoordelijk voor het onder controle houden van inventaris- en afvoerkosten.
- d) Producten met een beperkte houdbaarheid kunnen niet worden geretourneerd. Dit omvat, maar is niet beperkt tot: batterijen, sensoren, instrumentarium dat sensoren en batterijen bevat, kalibratiegascilinders, detectorbuisjes, gasmaskerpatronen, ademluchtcilinders en op bestelling gemaakte (Made To Order - MTO) producten.
 - d1) Producten waarvoor retourzending wordt aangevraagd moeten ook worden gecontroleerd op beperkte houdbaarheid. In geval van beperkte houdbaarheid mag u retourzending van de producten niet accepteren zonder goedkeuring van FEL, tenzij MSA een fout heeft gemaakt bij het voorbereiden voor verzending. Dit is omdat in dergelijke gevallen het ook onwaarschijnlijk is dat MSA een product met een beperkte houdbaarheid aan een andere klant kan verkopen.
- e) Goederen die werden besteld in samenhang met natuurrampen, pandemieën of vergelijkbare situaties zijn finaal bij verzending vanuit de MSA-fabriek en worden niet teruggenomen.
- f) Alleen producten in een verkoopbare staat komen in aanmerking voor retourneren en crediteren. Verkoopbare staat wordt gedefinieerd als voldoen aan dezelfde normen als nieuw geproduceerde/betrokken producten en deze producten moeten in de originele verpakking met alle instructies, waarschuwingen, enz. zijn. MSA behoudt zich het recht voor om te bepalen of een product verkoopbaar is.
- g) Customer Service verzoekt u de volgende informatie te geven
 - A. Factuurnummer van MSA en opdrachtnummer of leveringsreferentienummer van de klant
 - B. Aankoopdatum
 - C. Onderdeelnummer / beschrijving / hoeveelheid (indien goederen werden gekocht in verpakkingseenheden, dan worden alleen volledige verpakkingseenheden geaccepteerd voor retourzending)
 - D. Reden van retourzending
- h) Customer Service dient eerst goedkeuring van FEL te verkrijgen voordat uitzonderingen op §2a tot §2f mogen gemaakt bij het accepteren van productretourzendingen van een klant.
- i) Als Customer Service uitzonderingen wenst te maken ten aanzien van de criteria zoals gedefinieerd in §2a tot §2f, bijvoorbeeld om reden van goodwill, zonder voorafgaande toestemming van FEL, dan kan FEL besluiten de geretourneerde goederen af te danken

indien hergebruik van de producten niet mogelijk is, kan FEL de kosten van de producten en afdanken in rekening brengen bij de betreffende Customer Service-afdeling. (Retourzendingen geaccepteerd door Customer Service en waarvoor Customer Service het bedrag crediteert op grond van goodwill (d.w.z. aan de criteria van §2a tot §2f is niet voldaan, de geretourneerde producten kunnen niet weer verkocht worden en FEL / Supply Chain heeft geen goedkeuring verleend) worden beschouwd als lokale bedrijfskosten die worden gebudgetteerd, geboekt als onkostenpost, beheerd en gecontroleerd door de LRD / Customer Service.

- j) Retourzendingen moeten een minimum waarde van 50 euro hebben. Dergelijke retourzendingen kunnen worden gecrediteerd door Customer Service bij de LRD zonder fysieke teruggave van het product ten laste van het Goodwill budget waarnaar verwezen wordt in § 2i. Om misbruik van deze bepaling te voorkomen, kan retourzending naar de lokale, binnenlandse LRD locatie, gevolgd door directe afdanking bij aankomst worden voorgeschreven.

3. Uw retourzendingen naar MSA versturen met een RMA

- ✓ Zodra Customer Service u een RMA heeft gegeven, controleer dan of de producten die teruggestuurd mogen worden op basis van de RMA, verzonden worden naar het retouradres dat op de RMA staat.
- ✓ MSA moet uw geretourneerde product(en) binnen 30 dagen na afgifte van de RMA ontvangen. Na 30 dagen wordt de RMA ongeldig en kan uw retourzending niet als zodanig worden geaccepteerd.
- ✓ Indien u met MSA Customer Service bent overeengekomen dat MSA het transport van de te retourneren producten zal regelen, volg dan de instructies strikt op die Customer Service u heeft gegeven voor het ophalen van de te retourneren producten door een vervoerder uitgekozen door MSA. Als u met MSA bent overeengekomen om zelf een vervoerder aan te wijzen, dan ontvangt u dergelijke instructies niet.

3a De methode waarbij de klant het transport regelt, verdient de voorkeur. Als Customer Service overeenkomt dat MSA het transport regelt, geef de klant dan de verzendingsinstructies.

3b Als de geretourneerde producten bestemd zijn voor reparatie in het binnenlandse Service & Repair centrum, volg dan de instructies op voor reparatie.

Als u twijfelt, neem dan contact op met het Order Management Team bij FEL.

4. Inspectie van uw retourzending bij MSA

- ✓ Alleen materiaal in een verkoopbare staat komt in aanmerking voor retourneren en crediteren. Bij aankomst van de geretourneerde producten zal MSA bepalen of uw geretourneerde producten in een verkoopbare staat zijn.
- ✓ Producten die in een niet-verkoopbare staat zijn ontvangen, worden als volgt behandeld:
 - A. Het opknappen van de producten die u hebt geretourneerd – SCB zal de opknappkosten bepalen en doorgeven aan Customer Service.
 - B. Vernietiging met uw toestemming – Vergeet niet afdankkosten in rekening te brengen.
 - C. Terugsturen van het product naar u – Vergeet niet transportkosten in rekening te brengen.

5. Kosten – de volgende kosten kunnen van toepassing zijn voor geretourneerde producten:

✓ Transportkosten

Transport van uw producten naar MSA kunnen voor uw rekening zijn, afhankelijk van wat oorspronkelijk overeengekomen was ten aanzien van verantwoordelijkheid voor de transportkosten en wat de reden(en) is/zijn voor het retourneren van uw producten naar MSA.

✓ Kosten voor voorraadopname

MSA zal de volgende kosten voor voorraadopname opleggen op basis van de factuurwaarde.

- Voorraadopnamekosten van 15% van elk geretourneerd product, tenzij het product wordt geretourneerd door een fout van MSA of wanneer andere afspraken zijn gemaakt door beide partijen.
- Minimum voorraadopnamekosten (30 euro) kunnen van toepassing zijn.

✓ Opknappkosten:

Opknappkosten, bovenop voorraadopnamekosten, kunnen worden opgelegd om het materiaal aan de oorspronkelijke specificaties te laten voldoen. De kosten zijn gebaseerd op de gemaakte kosten voor materiaal en arbeid om materiaal te laten voldoen aan de oorspronkelijke specificaties en deze kosten worden doorgegeven.

Indien de kosten voor voorraadopname en/of opknappen hoger zijn dan de waarde van geretourneerd(e) product(en) kunt u afspraken maken over afdanken of terugzending aan uzelf van product(en).

6. MSA heeft een fout gemaakt bij de voorbereiding voor verzending aan u

Wanneer producten worden geretourneerd op grond van een fout door MSA gemaakt (*bijv. incorrect onderdeelnummer, incorrecte hoeveelheid, incorrect product of dubbele zending*) is het volgende van toepassing op uw retourzending als het gaat om kosten:

- A. Er worden geen voorraadopnamekosten opgelegd.
- B. Er worden geen transportkosten opgelegd.
- C. Er wordt 100% gecrediteerd indien u MSA binnen 7 dagen na ontvangst van product(en) op de overeengekomen plaats van aflevering op de hoogte hebt gesteld.

7. Ontvangen producten zijn tijdens transport beschadigd

De aansprakelijkheid voor schade aan producten tijdens transport is afhankelijk van de "Incoterms" die van toepassing zijn op het verzenden. Onder de Incoterms, zoals aangegeven op de factuur, wordt de plaats van levering bepaald als de plaats waar eigendom van en verantwoordelijkheid voor de producten overgaan van MSA op u. Afhankelijk van waar en wanneer de producten werden beschadigd in relatie tot de overeengekomen Incoterms, bent u of is MSA verantwoordelijk voor het volgende:

In geval de schade aan product(en) plaatsvond onder verantwoordelijkheid van MSA:

- ✓ MSA zal de beschadigde producten crediteren of, indien u daaraan de voorkeur geeft, de beschadigde producten kosteloos vervangen
- ✓ Zorg ervoor dat u MSA Customer Service binnen 7 dagen vanaf ontvangst van de producten op de hoogte stelt van beschadigd(e) product(en)

In geval de schade aan product(en) plaatsvond onder uw verantwoordelijkheid:

- ✓ U kunt een claim indienen bij de vervoerder die product(en) heeft vervoerd
- ✓ U kunt een nieuwe bestelling bij MSA plaatsen om beschadigd(e) product(en) te vervangen
- ✓ Vergeet niet MSA te betalen voor de producten die MSA heeft geleverd

Beleid ten aanzien van het Annuleringsbeleid bestellingen

“Bestellingen, zodra bevestigd door MSA, kunnen niet zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van MSA worden geannuleerd. Indien er zodra toestemming is verleend, kunnen er passende kosten van toepassing zijn.”

Alle van toepassing zijnde gedrukte, papieren formulieren (verkoopvoorwaarden, offertes en bevestigingen van bestellingen) vallen onder bovengenoemde beleidsverklaring. Aan alle digitale, elektronische formulieren wordt dit stuk tekst toegevoegd op een daarvoor geschikte plaats op het formulier.

MTS (Make-To-Stock - op voorraad) producten: MTS producten zijn producten die bestemd zijn voor de voorraad.

MTO (Make-To-Order - op bestelling gemaakt) producten: MTO producten zijn producten die alleen worden gemaakt als een klant deze bestelt

FEL bevat een lijst van alle MTS producten. Een product dat niet op deze lijst staat, is een MTO product.

Dit beleid is niet bedoeld om lokale of landelijke wet- en regelgeving die rechten van klanten om bestellingen te annuleren beschrijft, aan te vechten of af te wijzen. Indien lokale of landelijke wetgeving situaties omschrijft waarin klanten bestellingen kunnen annuleren, zal deze lokale of landelijke wetgeving belangrijker zijn en prevaleren. Elke Regionale verkoopleider of bevoegde persoon is er verantwoordelijk voor om dat te bepalen en om het beleid ten aanzien van het annuleren van bestellingen correct uit te voeren.

De volgende definities zijn van toepassing op de uitvoering van bovengenoemd beleid ten aanzien van het annuleren van bestellingen:

Annuleren van bestellingen: De klant annuleert gehele of een deel van een bestelling nadat overeenstemming is bereikt en voordat goederen zijn verzonden of diensten zijn uitgevoerd.

Annuleringskosten bestellingen: Een bedrag dat in rekening wordt gebracht door een verkoper voor het accepteren van een annulering van een bestelling van een koper om de redelijke kosten te dekken die de verkoper heeft gemaakt in samenhang met de geannuleerde transactie.

Verkooptegemoetkoming Een commerciële beslissing om de betalingsverplichting van een klant te negeren of kwijt te schelden van, in dit geval, kosten voor annulering van bestelling, gebaseerd op de unieke situatie, het belang van goodwill ten aanzien van de klantrelatie met MSA of om een andere, geldige reden.

Annulering van bestellingen door MSA-distributeurs of andere MSA-entiteiten: is een ander proces en valt niet binnen het kader van dit beleid.

Het doel van dit beleid is om alle redelijke kosten te verhalen die samenhangen met het annuleren van bestellingen door klanten gebaseerd op het type product en de verwerkingsfase van de bestelling. Het doel is niet om boetes op te leggen. Met het publiceren van dit beleid willen wij de administratie vereenvoudigen en verwarring voor klanten en onszelf verminderen.

Het volgende overzicht mag ALLEEN INTERN als richtlijn voor het in rekening brengen van annuleringskosten bij klanten door MSA-vertegenwoordigers. Dit overzicht mag NIET naar buiten toe worden gepubliceerd.

Producttype	Overeenkomst gesloten (Bestelling geplaatst door klant en geaccepteerd en bevestigd door MSA)	Annuleringskosten bestelling
Alle producten	Vóór	Geen
Dienst	Na, en vóór verzending	15% van bestelwaarde
	Na, en na verzending	100%
Normaal op voorraad (MTS)	Na	15%
Niet op voorraad (MTO)	Na	100% of minder (afhankelijk van al gemaakte kosten en verwerkingsfase bestelling)

Hierna volgt een voorbeeld van hoe de rij "Normaal op voorraad" hierboven in dit overzicht geïnterpreteerd wordt in de vorm van een geschreven zin. Als een klant een bestelling annuleert van een product dat normaal op voorraad is nadat de overeenkomst is gesloten (d.w.z. de bestelling is geplaatst door de klant en geaccepteerd en bevestigd door MSA) zijn annuleringskosten van 15% van toepassing.

Voor bestellingen GEANNULEERD NA VERZENDING verwijzen wij u naar ons Beleid & procedures productretourzendingen. De annulering wordt behandeld als een retourzending met alle van toepassing zijnde kosten.

Op bestellingen die BIJ ONTVANGST WORDEN GEWEIGERD worden annuleringskosten, kosten voor voorraadopname en andere van toepassing zijnde kosten in rekening gebracht.