

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 zwingend 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 zurück genommen
- 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.

