

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.

GUIDELINES ON RETURNING SALEABLE MATERIALS AND CANCELLING ORDERS

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

1. 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.

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

- g) 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.
- h) 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.
- i) 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.
- j) In the context of natural disasters, pandemics or similar situations, ordered items shall be shipped irrevocably from the MSA plant and not accepted back.
- k) 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.
- l) The Customer Service department shall require the following information from you as the customer in order to process the return:
 - E. MSA invoice number and order number, alternatively delivery note number
 - F. Purchase date
 - G. Material number / description / number (if the products were purchased in outer packaging, only full outer packaging will be accepted back)
 - H. Reason for return

3. 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.

4. 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:
 - D. Processing of your returned products. The processing costs shall be charged to the customer.
 - E. Disposal of the products with your permission - Please do not forget the chargeable disposal costs.
 - F. Return of the products to you - Please do not forget the chargeable transportation costs.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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.