

RMA-Richtlinie

I. GEGENSTAND

Die vorliegende Richtlinie (*Return Material Authorization Policy* – im Folgenden die „**RMA-Richtlinie**“ genannt) erläutert die allgemeinen Regeln der Cantel (Germany) GmbH (im Folgenden „**Cantel**“ genannt) für die Rücksendung von Produkten durch Endkunden.

II. GELTUNGSBEREICH

Diese Richtlinie gilt für die Rücksendung aller Produkte, die von Cantel hergestellt oder vertrieben werden.

III. RICHTLINIEN

Die folgenden Richtlinien sind bei jeder Rücksendung von Produkten aus einem der folgenden Gründe zu beachten: (a) Das Produkt weist einen Mangel auf, für den Cantel haftet; (b) das Produkt wurde irrtümlich geliefert oder Cantel hat die Rücksendung aus anderen Gründen zu vertreten; oder (c) Cantel hat die Rücksendung aus anderen, in Cantels alleinigem Ermessen liegenden Gründen genehmigt.

Für alle Rücksendungen gilt Folgendes:

- Unabhängig vom Grund der Rücksendung muss der Kunde vom Kundenservice oder Technischen Service von Cantel eine RMA- (*Return-Material-Authorization*-)Nummer einholen, bevor er ein Produkt zurücksendet. Falls Produkte ohne RMA-Nummer zurückgesendet werden, übernimmt Cantel keine Haftung und behält sich vor, deren Annahme zu verweigern oder diese auf Kosten des Kunden an diesen zurückzusenden. In diesem Fall trägt der Kunde das Risiko des Verlusts oder der Beschädigung.
- In der RMA-Anfrage ist jeweils entweder die ursprüngliche Bestellnummer, die Auftragsnummer von Cantel oder die Rechnungsnummer von Cantel anzugeben.
- Die Erteilung einer RMA-Nummer bedeutet nicht, dass die Rücksendung akzeptiert wird. Cantel behält sich vor, das Produkt nach Rückerhalt zu prüfen, bevor Cantel die Rücksendung akzeptiert.
- Erfolgt die Rücksendung wegen eines Mangels des Produktes, akzeptiert Cantel die Rücksendung nur, wenn (a) das Produkt den behaupteten Mangel tatsächlich aufweist, (b) es sich um einen Mangel handelt, der bereits bei Gefahrübergang vorlag, (c) die jeweils zwischen den Parteien geltende Verjährungsfrist für Mängelansprüche noch nicht abgelaufen ist, und (d) der Kunde Cantel den Mangel fristgemäß angezeigt hat. Soweit zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart ist, müssen erkennbare Mängel Cantel unverzüglich, spätestens innerhalb von 10 Tagen nach Lieferung, angezeigt werden. Mängel, die bei einer ordnungsgemäßen Eingangsuntersuchung nicht erkennbar waren („versteckte Mängel“) müssen unverzüglich und spätestens 10 Tage nach der Entdeckung angezeigt werden. Anderenfalls gilt die Ware in Ansehung des jeweiligen Mangels als genehmigt.
- Die Organisation des Rücktransports übernimmt Cantel.
- Der Kunde ist verpflichtet, Cantel die Kosten des Rücktransports zu erstatten, wenn die Rücksendung wegen eines angeblichen Mangels des Produktes erfolgt und sich später herausstellt, dass der Mangel nicht vorliegt.
- Wenn Cantel die Rücksendung eines Produkts genehmigt, ohne rechtlich dazu verpflichtet zu sein, muss das Produkt im ungeöffneten Originalkarton und

ungeöffneter Originalverpackung in einwandfreiem verkaufsfähigem Zustand zurückgesendet werden. Cantel behält sich vor, eine Qualitätsprüfung vorzunehmen, bevor Cantel die Rücksendung akzeptiert. Wenn Cantel die Rücksendung akzeptiert, fällt eine Wiedereinlagerungsgebühr in Höhe von 20 % des ursprünglichen Kaufpreises des Produkts an. Außerdem trägt der Kunde die Kosten des Rücktransports. Über die Differenz zwischen dem ursprünglichen Kaufpreis und der Wiedereinlagerungsgebühr und den Transportkosten erteilt Cantel dem Kunden eine Gutschrift.

Rev. 7/2021