

## **Servicebedingungen Hillesheim GmbH**

Die Servicebedingungen gelten für alle Arten an Rücksendungen an die Firma Hillesheim GmbH mit der Absicht einer Reparatur, Instandsetzung, Überprüfung, Austausch oder Umbau eines unserer Produkte durchführen zu lassen.

Um einen schnellen Service durchführen zu können, bitten wir sie eine kurze Fehlerbeschreibung mit Angaben eines Ansprechpartners und seinen Kontaktdaten beizulegen. Gerne können Sie hierfür unseren Retourenschein verwenden.

Sollten Sie vorab Rückfragen haben, steht Ihnen unser Kundendienst oder Ihre Ansprechpartner im Vertrieb gerne zur Verfügung.

Mit der Rücksendung eines unserer Produkte erkennen Sie unsere Servicebedingungen an.

### **1. Ablauf Serviceabwicklung**

Nach Eingang Ihrer Rücksendung erfolgt eine genaue Prüfung des Produktes auf Mängel, Beschädigung und Fehlfunktionen. Nach der Prüfung erhalten sie von unserem Kundendienst einen Kostenvoranschlag mit dem Prüfergebnis.

Je nach Zustand des Produktes konnte kein Fehler festgestellt, ist eine Reparatur möglich, die Reparatur übersteigt die Neukosten oder eine Reparatur ist nicht mehr möglich.

Die Ware wird in unserem Haus eine begrenzte Zeit eingelagert, bis von Kundenseite eine schriftliche Bestellung zur Freigabe einer Reparatur vorliegt bzw. ein weiteres Vorgehen (Rücksendung, Entsorgung) festgelegt wurde.

Nach Freigabe werden wir die Reparatur bzw. die weiteren Schritte veranlassen.

Sollten bei der Durchführung der Reparatur weitere Mängel festgestellt werden, behalten wir uns vor die zusätzlichen Kosten in Rechnung zu stellen.

Erhalten wir innerhalb von 6 Wochen keine Freigabe oder Rückmeldung zum weiteren Vorgehen, behalten wir uns vor die Ware an Sie kostenpflichtig zurück zu senden.

### **2. Anlieferung/Verpackung**

Das an uns zurückgesendete Produkt muss in einer geeigneten Verpackung vom Kunden versendet werden, um weitere Beschädigungen am Produkt zu vermeiden.

Bitte legen Sie der Sendung unbedingt eine Fehlerbeschreibung bzw. unseren Retourenschein bei mit Angaben eines Ansprechpartners und seinen Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse)

Beachten Sie unbedingt unseren Sicherheitshinweis!

### **3. Sicherheitshinweis**

Das Produkt sollte vor der Rücksendung gereinigt sein und darf keine gefährlichen oder gesundheitsschädliche Stoffe enthalten, die unsere Mitarbeiter gefährden können.

Legen Sie der Sendung unbedingt ein Sicherheitsdatenblatt, eine Unbedenklichkeitsbescheinigung bzw. ein Reinigungsbericht bei.

Setzen Sie sich bei nicht komplett rückstandsfreien Rücklieferungen vorab mit unserem Kundendienst in Verbindung. Bei durchdrängten Produkten bzw. erstarrtem Medium ist häufig eine Reparatur nicht möglich bzw. der Aufwand und die Kosten nicht verhältnismäßig.

Aus Sicherheitsgründen sind einzelne Produkte nach der Inbetriebnahme durch Aushärtung nicht mehr reparabel. In diesem Fall ist ein Service nicht mehr möglich.

Unsere Produkte unterliegen einer gewissem Alterungsprozess. Aus Sicherheitsgründen behalten wir uns daher vor bei älteren Produkten eine Reparatur abzulehnen.

#### **4. Kosten / Zahlungsbedingungen**

##### Prüfkosten

Für die Durchführung der Prüfung wird unabhängig vom Ergebnis eine Prüfkostenpauschale in Rechnung gestellt pro Produkt. Im Fall einer Reparatur bzw. Neubestellung entfällt die Prüfkostenpauschale.

##### Transport- und Verpackungskosten

Im Fall einer Gewährleistungsanspruch übernimmt die Firma Hillesheim GmbH die Rücksendekosten für Verpackung und Transport des instandgesetzten Produktes.

Sämtliche weitere Kosten für Transport- und Verpackung oder Zoll trägt der Absender. Dies gilt auch generell für sämtliche Anlieferungskosten auch im Gewährleistungsfall.

Unfrei angelieferte Rücksendungen werden generell abgelehnt.

##### Zoll/Gebühren

Bei Rücksendungen aus Drittländern könnten teilweise hohe Zölle anfallen, die wir dem Kunden in Rechnung stellen. Bitte beachten Sie zolltechnische Abwicklung von Reparatsendungen (Veredelung, Nachbesserung, etc.) und Rückware und stimmen dies vorab mit unserem Kundendienst ab.

##### Entsorgungskosten

Angefallene Kosten für die Entsorgung von Produkten werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

##### Zahlungsbedingungen

Für Servicebestellungen gelten generell die Zahlungsbedingungen von 10 Tage netto unabhängig welche Zahlungsbedingungen mit dem Kunden vereinbart sind.

#### **5. Gewährleistung**

Für instandgesetzte Produkte gilt generell eine Gewährleistung von 12 Monaten auf die ausgetauschten Teile im Normalbetrieb.

# Retourenschein Service

Hillesheim GmbH

Kundendienst

Am Haltepunkt 12

68753 Waghäusel

## Kontaktdaten:

Firma:

Straße:

PLZ / Ort:

Land:

## Ansprechpartner:

Name:

Telefon:

E-Mail:

## Fehlerbeschreibung:

Bitte beschreiben Sie den kurz den Fehler. Bitte teilen Sie uns auch mit wann der Fehler auftritt (Sporadisch, immer, temperaturabhängig, etc.)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---