Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde

Die GEMAC ist stets bemüht, Ihnen nur fehlerfreie Ware zu liefern. Leider lassen sich Reparaturrücksendungen oder Reklamationen nie ganz vermeiden. Um die Rücksendung und Bearbeitung sicher und zügig abwickeln zu können, möchten wir Sie bitten, den nachfolgenden Verfahrensweg unbedingt einzuhalten:

1. **Prüfen Sie bitte vor der Rücksendung der Ware gründlich, ob tatsächlich ein Defekt vorliegt**.
   Für ungerechtfertigte Reklamationen müssen wir Ihnen eine Servicepauschale von € 60 zzgl. Versandkosten und MwSt. berechnen.
2. **Transportschäden bei Warenanlieferung** sind vom Empfänger dem zuständigen Transportunternehmen sofort anzuzeigen.
3. **Die Rücksendung muss vor Absenden der Ware bei uns angemeldet werden (RMA – Abwicklung)**.
   Die Anmeldung kann per Email unter rma@gemac-chemnitz.de, per Fax +49 371 3377 272 oder telefonisch unter +49 371 3377 0 erfolgen.
   Bitte geben Sie dafür folgende Informationen an:
   a. das ausgefüllte RMA Formular (im Internet: http://www.gemac-chemnitz.de/de/ueber-uns/rma , siehe Rückseite) *ODER*
   b. die Lieferschein-. bzw. Rechnungsnummer mit der die Ware geliefert wurde, eine wenn vorhandene Seriennummer des Gerätes und Ihre Kontaktdaten (Firmendaten, Kontaktperson)
4. **Versand der Ware nur mit ordentlicher Kennzeichnung der RMA – Vorgangsnummer**
   Aufgrund von Kunden aus den unterschiedlichsten Branchen (Medizin/ Entsorgung, u.ä.) können wir nur angemeldete Warenrücksendungen annehmen. Dies dient dem Schutz unserer Mitarbeiter. Daher achten Sie bitte darauf, dass Die RMA – Vorgangsnummer auf den Lieferpapieren deutlich erkennbar vermerkt ist. Eine zusätzliche Kennzeichnung der Ware auf dem Außenkarton ist wünschenswert.

HINWEIS: Jegliche Warenrücksendung die unangemeldet oder nicht gekennzeichnet zur GEMAC Chemnitz GmbH gelangt, wird gegebenenfalls kostenpflichtig zurück gesendet.

REKLAMATIONEN

1. Mängelhaftung (Gewährleistung)

   Die GEMAC Chemnitz GmbH hält sich an die gesetzliche Mangelhaftung nach § 434 ff. BGB und § 377 HGB und gewährt den gesetzlichen Mangelhaftungsanspruch (Gewährleistungsfrist) nach § 438 BGB von 2 Jahren.

2. Ausschluss der Mangelhaftung (Gewährleistung)

   Die Mangelhaftung erlischt, wenn:
   - die Ware unsachgemäß verpackt und zurück versandt wurde (ESD, geeignete Umverpackung gegen Transportschäden) *ODER*
   - die Gerätespezifikationen bei der Inbetriebnahme oder im Betrieb nicht eingehalten wurden oder Schäden durch Fremdeingriffe entstanden sind *ODER*
   - eine mechanische Beschädigung der Ware vorliegt *ODER*
   - Transportschäden bei der Warenanlieferung nicht unverzüglich dem zuständigen Transportunternehmen angezeigt wurden (Transportschaden bei Anlieferung durch GEMAC Chemnitz GmbH).

REPARATUREN

Reparaturleistungen außerhalb der Gewährleistungszeit oder ohne Gewährleistungsanspruch:

Für Produkte, die bei uns gekauft wurden, führen wir auch Reparaturen außerhalb der Mangelhaftung (Gewährleistung) durch. Für einen **Kostenvoranschlag berechnen wir Ihnen pauschal 60€ Aufwandsentschädigung** zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Bei einer Beauftragung der Reparatur, verrechnen wir die Aufwandsentschädigung selbstverständlich mit der Reparaturleistung.

Adressdaten
GEMAC Chemnitz GmbH
Zwickauer Straße 227
D-09116 Chemnitz
Germany

Kontaktdaten
Telefon: +49 371 3377-0
Telefax: +49 371 3377-272
E-Mail: info@gemac-chemnitz.de
www.gemac-chemnitz.de

Firmendaten
Geschäftsführer: Robert Hermann
Tilo Rothkirch
USt-Id Nummer: DE 815 709 706
Steuer-Nr. / Tax No.: 215 / 109 / 05854
Handelsregister: HRB 31088 Chemnitz

Bankverbindung
Ostsächsische Sparkasse
IBAN: DE24 8505 0300 0221 1345 49
BIC: OS DDD E81 XXX

Daten vom Kunden bitte leserlich auszufüllen

Absender

Firma:		Kundennr.:	
Straße:			
PLZ:		Ort:	
Ansprechpartner:			
Email:			
Telefonnr.:			

Produktinformationen

Rücksendegrund:	○ **Reparatur/ Instandsetzung (kostenpflichtig)** ☐ **Kostenvoranschlag erstellen** ○ **Gewährleistung (Mangelhaftung)**
Lieferschein- bzw. Rechnungsnr:	
Artikelnummer(n):	
Seriennummer(n):	

Detaillierte Fehlerbeschreibung (Was?, Wie? Wann?)

Regulierungswunsch:	○ **Reparatur** ○ **Warenaustausch (Eigenprodukte GEMAC)** ○ **Neuproduktion (Fremdprodukte)** ○ **Wertgutschrift**