

Reparatur- und Rücklieferungsrichtlinien

Allgemeines

§ 1 – Rückgabebedingungen für Rücklieferungen

Grundsätzlich ist eine Rückgabe ausschließlich innerhalb von 14 Tagen (Kalendertage) nach Erhalt der Ware möglich. Dabei ist das Datum des Poststempels bzw. die Zustellung der Abholungseinladung maßgebend. Nach Ablauf dieser Frist ist eine Rückgabe nicht mehr möglich. Wir empfehlen Ihnen sofort nach Erhalt den Artikel zu prüfen und falls gewünscht sofort zurückzuschicken.

Achtung: Die Annahme der Rücklieferung erfolgt nur bei richtig ausgefülltem Rücksendeschein!

Es gelten zudem folgende Bedingungen:

- Der Artikel ist unbeschädigt
- Der Artikel befindet sich in unbeschädigter Originalverpackung
- Alle Originaletiketten sind noch vorhanden und wie erhalten befestigt
- mitgeliefertes Zubehör ist vollständig vorhanden
- Die Originalverpackung ist nicht beschriftet worden

§ 2 – Rückgabebedingungen aus dem Projektgeschäft

Rücklieferungen aus dem eigenen Projektgeschäft werden auch außerhalb der 14. Kalendertagefrist angenommen, jedoch innerhalb der gesetzlichen Gewährleistungsfrist.

Hierzu gelten ebenfalls die oben genannten Bedingungen aus § 1!

§ 3 – Rücksendekosten

Im Allgemeinen sind die Versandkosten für die Rücksendung nicht gewünschter Artikel vom Besteller bzw. Absender zu tragen.

Trifft eine der nachfolgenden Bedingungen zu, werden die Versandkosten von Primion getragen:

- Artikel entspricht nicht der Bestellung
- Unkorrekte Angabe/n seitens Primion
- Defekter Artikel erhalten (Beweispflicht liegt bei Empfänger)
- Unvollständiges Produkt erhalten

Der Artikel muss vom Kunden für die Rückgabe transportsicher verpackt sein. Die Rückgabe eines Artikels hat originalverpackt und komplett sowie mit allem Zubehör zu erfolgen.

§ 4 – Kostenübersicht

- a) Sollten die Bedingen aus §1 für die Rücksendung nicht erfüllt sein, wird eine Pauschale von **90 €** für die Prüfung auf Wiederverwendbarkeit & Bearbeitung pro angegebenen Artikel angesetzt.
- b) Für die Prüfung auf Reparaturfähigkeit wird bei Reparaturen eine Pauschale von **90 €** angesetzt. Im Falle einer gewünschten Reparatur werden die Kosten für die Prüfung angerechnet.
Die Kosten für Reparaturen entnehmen Sie bitte der Kostenübersicht.

Definition von Reparaturen & Rücklieferungen

Reparaturen (innerhalb & außerhalb der Garantie)

Bei **Reparaturen** handelt es sich um Produkte aus der Eigenfertigung, welche innerhalb oder außerhalb der gesetzlichen Gewährleistungsfrist, Mängel aufweisen und einer Nachbesserung / Reparatur unterzogen werden müssen.

Hierbei wird eine Unterscheidung zwischen einem Mangel innerhalb & außerhalb der gesetzlichen Garantiezeit bewertet:

- **Innerhalb der Garantiezeit** werden seitens Primion die Mängel kostenneutral für den Kunden behoben und abgewickelt.
- **Außerhalb der gesetzlichen Garantiezeit** greift hingegen der Prozessablauf des Reparaturprozesses inkl. entsprechender Abrechnung.

Achtung:

Handelsware fällt nicht unter den Prozessablauf „Reparaturen“, sondern ist generell als **Rücklieferung** zu betrachten!

Hinweis:

Die Abwicklung einer gewünschten **Reparatur** muss im **RMA-Formular** entsprechend gekennzeichnet werden!

Rücklieferungen (Eigenfertigung & Handelsware)

Unter Rücklieferungen versteht man die generelle Rücksendung von gelieferten Produkten, welche keiner Mängelbehebung unterzogen werden müssen.

Die Abwicklung von Rücklieferungen verhält sich gemäß dem definierten Rücklieferungsprozess inkl. der Abrechnung der hinterlegten Rücklieferungspauschale.

Hinweis:

Die Abwicklung einer gewünschten **Rücklieferung** muss im **Rücklieferschein** entsprechend gekennzeichnet werden.