

## Sehr geehrter Kunde

### **Betreff: Verfahren zur Handhabung von Warenrückgaben und Beanstandungen**

NUOVA FIMA hat ein neues Verfahren zur Handhabung von Warenrückgaben und Beanstandungen eingeführt, um seinen Kunden einen besseren und effizienteren After-Sales-Service zu bieten.

Sie können dieses neue Verfahren auf unserer Website [www.nuovafima.com](http://www.nuovafima.com) im Bereich „Dienstleistungen“ einsehen ([link](#)). Hier sind auch die „Allgemeinen Lieferbedingungen“ und „Garantiebedingungen“ angeführt.

### **ALLGEMEINES VERFAHREN**

Vor der Rückgabe eines Produktes, unabhängig von der jeweiligen Ursache, füllen Sie bitte unbedingt auf unserer Website den Vordruck „GENEHMIGUNG ZUR WARENRÜCKGABE UND FÜR PRODUKTBEANSTANDUNGEN“ ([link](#)). Daraufhin schicken wir Ihnen eine E-Mail mit dem Warenrückgabecode zu, der auf den Begleitdokumenten der Rückgabe anzuführen ist.

**Unser Lager nimmt keine Waren entgegen, die ohne den entsprechenden Genehmigungscode eingehen.**

Der gleiche Vordruck kann auch für Produktbeanstandungen/Mängelrügen genutzt werden, oder falls sie uns einfach eine Mitteilung bzgl. unserer Produkte zukommen lassen möchten.

Im Falle des Empfangs einer Warenrückgabe wird unser Kundendienst (Kundendienst) Ihnen nach einer Prüfung die festgestellten Ergebnisse und die damit verbundenen Vorgänge zum Abschluss des Verfahrens mitteilen; bei Produkten, die nicht mehr unter Garantie stehen, werden wir Ihre Genehmigung einholen.

Falls diese Genehmigung nicht innerhalb von 15 Werktagen ab dem Versand eintrifft, werden die Instrumente auf Ihre Kosten und ohne dass sie repariert wurden zurückgeschickt.

Nachstehend sind die Modalitäten angeführt, die je nach Fall und der von NUOVA FIMA erteilten Einstufung des zurückgegebenen Produktes Anwendung finden.

#### **a. Reparatur für UNTER GARANTIE STEHENDE PRODUKTE**

- Die Kosten für Transport und Reparatur des Instruments gehen auf Rechnung der NUOVA FIMA;
- Falls bei einer NUOVA FIMA-Prüfung keine Defekte festgestellt werden, die Garantie nicht anerkannt wird oder die Störung auf den fehlerhaften Gebrauch seitens des Kunden zurückzuführen ist, werden die unter dem nachstehenden Punkt "b" beschriebenen Bedingungen angewandt.

#### **b. Produkte, die wegen eines Fehlers von NUOVA FIMA zurückgegeben werden**

- Die Transportkosten gehen auf Rechnung von NUOVA FIMA;
- Produkte in Originalverpackung und nicht benutzte Produkte werden in Höhe von 100% des Rechnungswertes gutgeschrieben.

## Sehr geehrter Kunde

### **c. Produkte, die wegen eines Fehlers von NUOVA FIMA zurückgegeben werden**

- Die Transportkosten gehen auf Rechnung von NUOVA FIMA;
- Produkte in Originalverpackung und nicht benutzte Produkte werden in Höhe von 100% des Rechnungswertes gutgeschrieben.

Falls Sie bei Nuova Fima eine Beanstandung vorbringen, werden wir die erhaltenen Informationen abwägen und Sie, falls erforderlich, um zusätzliche Details und/oder die Zusendung der defekten Produkte für eine objektive Prüfung bitten. Nachdem die erforderlichen Bewertungen abgeschlossen sind, werden wir Sie über unseren Beschluss und die zur Behebung des Problems durchzuführenden Vorgänge unterrichten.

Falls Sie uns hingegen Situationen mitteilen möchten, die einen Eingriff Ihrerseits erforderten und Ihrer Meinung nach die Ursache eines Problems darstellen, werden wir diesen die erforderliche Beachtung entgegenbringen und ggf. Maßnahmen zur Behebung anwenden.

Auch dank Ihrem Beitrag kann unser Service schneller werden und besser auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt sein.

Wir danken Ihnen im Voraus für Ihre Zusammenarbeit und verbleiben mit besten Grüßen.