

Leitfaden für Rücksendungen innerhalb der EU

Bitte beachten Sie bei Rücksendungen innerhalb der EU folgende Hinweise:

- Grundsätzlich gewähren wir auf alle Standard-Produkte 2 Jahre Garantie.
- Sollten Sie ein Produkt in Absprache mit oder im Auftrag von Ihrem Händler an uns zurücksenden, geben Sie auf dem Lieferschein bitte unbedingt Namen und Adresse Ihres Händlers an.

1 Rücksendung vorbereiten

- Verwenden Sie unser RMA-Formular, um Ihr Produkt und den Rücksendegrund zu beschreiben. Das RMA-Formular steht auf unserer Website zum Download bereit.
- Senden Sie das ausgefüllte RMA-Formular per E-Mail an service@marzhauser.com. Ergänzen Sie ggf. Fotos (insbesondere im Fall von Transportschäden).

Sie erhalten von uns eine RMA-Nummer per E-Mail.

2 Rücksendung verpacken

- Verwenden Sie einen Kunststoffbeutel, um das Produkt vor Feuchtigkeit/Schmutz zu schützen.
- Falls möglich, verwenden Sie für die Rücksendung die Originalverpackung und das dazugehörige Füllmaterial. Sollte dies nicht möglich sein, können Sie auch anderweitiges Verpackungsmaterial verwenden. Achten Sie jedoch in diesem Fall unbedingt auf eine ausreichende und angemessene Stabilität der Umverpackung.
- Polstern Sie die Verpackung mit einer ausreichenden Menge Füllmaterial aus, um das Produkt vor Stößen zu schützen.
- Stellen Sie sicher, dass das Produkt fest in der Verpackung sitzt.
- Kennzeichnen Sie das Paket deutlich sichtbar mit der RMA-Nummer.

3 Rücksendung aufgeben

- Legen Sie den Versanddokumenten unbedingt einen Lieferschein mit folgenden Angaben bei:
 - RMA-Nummer
 - aktueller Wert der Lieferung¹
 - Artikelnummer
 - Seriennummer
 - Name und Adresse Ihres Händlers²

Alternativ können Sie den Versanddokumenten eine Kopie der Original-Rechnung beilegen.

- Legen Sie den Versanddokumenten außerdem einen Ausdruck des RMA-Formulars bei.
- Versichern Sie die Rücksendung ihrem aktuellen Wert entsprechend.
- Senden Sie die Rücksendung an folgende Anschrift:

Märzhäuser Wetzlar GmbH & Co. KG
Kunden Service Center
In der Murch 15
35579 Wetzlar
GERMANY

Für Rückfragen stehen Ihnen die Mitarbeiter unseres Kunden Service Centers selbstverständlich gerne zur Verfügung.

Sie erreichen unser Kunden Service Center montags bis freitags von 8-16 Uhr unter:

Tel.: **+49 6441 9116-36**
Fax: **+49 6441 9116-40**
E-Mail: service@marzhauser.com

¹ Produkt max. 2 Jahre alt: ursprünglicher Kaufpreis
Produkt älter als 2 Jahre: reduzierter/angemessener Warenwert

² nur erforderlich, wenn Sie das Produkt in Absprache mit oder im Auftrag von Ihrem Händler versenden