

## Leitfaden für Rücksendungen außerhalb der EU

Bitte beachten Sie bei Rücksendungen außerhalb der EU folgende Hinweise:

- Grundsätzlich gewähren wir auf alle Standard-Produkte 2 Jahre Garantie.
- Bitte senden Sie uns nur die Produkte zurück, die Sie direkt bei Märzhäuser Wetzlar gekauft haben. Sollten Sie ein Produkt über einen Händler bezogen haben, senden Sie das Produkt innerhalb der ersten 3 Jahre ab Kaufdatum bitte ausschließlich über diesen Händler an uns zurück.
- Bitte beachten Sie, dass Märzhäuser Wetzlar keine W-8 oder W-9 Steuerformulare zur Verfügung stellen kann, wie sie häufig von Universitäten in den USA für die Auftragsbearbeitung benötigt werden.

### 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](mailto: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 eine Proforma-Rechnung mit folgenden Angaben bei:
  - RMA-Nummer
  - aktueller Wert der Lieferung<sup>1</sup>
  - Artikelnummer
  - Seriennummer
  - ursprüngliche Rechnungsnummer bzw. Kaufdatum<sup>2</sup>
  - Vermerk "Return of Merchandise of German Origin"
- Legen Sie den Versanddokumenten außerdem bei:
  - Ausdruck des RMA-Formulars
  - Kopie der Original-Rechnung (falls verfügbar)
- 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](mailto:service@marzhauser.com)

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

<sup>2</sup> mind. eine Angabe erforderlich