

1. Zweck

Diese Retourenrichtlinie regelt die Vorgehensweise zur Rücklieferung von Sendungen (z. B. Ersatzteilen), die vom Kunden zur Gutschrift bzw. Entlastung, im Austausch oder zur Reparatur an die HELLER Services GmbH zurückgesendet werden.

2. Anforderungen an Retouren

Retouren sind vom Kunden grundsätzlich direkt an die HELLER Retourenstelle in Nürtingen zu senden.

Retourenanschrift:

HELLER Services GmbH
Logistikzentrum
RETOUREN
Max-Eyth-Straße 24
72622 Nürtingen

E-Mail: Retouren@heller.biz

Rücklieferungen erfolgen „Frei Haus“ bzw. „DAP“ oder „DDP“.

2.1. Pflichtinformationen

Folgende Pflichtinformationen sind der Retoure in Form des vollständig ausgefüllten Rücklieferscheins (Bestandteil jeder Sendung) beizufügen:

- *Retourengrund (Schlüssel auf dem Rücklieferschein)*
- *Materialstatus (neu/defekt)*
- *Menge Retourenmaterial je retournierter Materialposition*
- *Serialnummer (bei Serialnummernpflicht)*
- *Datum*
- *Name des Retourenbearbeiters beim Kunden bzw. des Versenders (Ansprechpartner für Rückfragen)*
- *Unterschrift des Retourenbearbeiters beim Kunden bzw. des Versenders*

3. Abwicklung von Retouren

3.1. Rücklieferungen von Kunden

Rücklieferungen von außerhalb der EU (Drittländer) haben zwingend über Speditionen oder KEP-Dienstleister erst nach vorheriger Anmeldung per Email: import@heller.biz zu erfolgen. Eine Selbstanlieferung durch den Kunden/ Versender ist aus zollrechtlichen Gründen nicht zulässig.

3.2. Rücklieferungen zur Reparatur

Material, das zur Reparatur zurückgesendet wird, muss als solches gekennzeichnet sein. Für eine vereinfachte und beschleunigte Abwicklung muss eine Voranmeldung beim zuständigen Servicestützpunkt erfolgen. Es wird eine HELLER Auftragsnummer generiert, die der Rücksendung beigelegt werden muss.

4. Wertgrenzen für Gutschriften

4.1. Wertgrenzen für nicht benötigte Artikel

Eine Gutschrift für nicht benötigte, originalverpackte Artikel erfolgt ab einem Positionswert in Höhe von 25,00 Euro (Verkaufspreis pro Position).

Verpackungs- und Frachtkosten sind von einer Gutschrift ausgeschlossen.

4.2. Nicht gutschriftsfähiges Material (in alphabetischer Reihenfolge)

Von Gutschriften ausgeschlossen sind nachfolgende Materialien:

- _ *Abgefüllte Stoffe (Öle, Härter etc.)*
- _ *Antifrogen N*
- _ *Batterien*
- _ *Dichtelemente*
- _ *Dokumentationen*
- _ *Einzelteile aus Wartungsmaterialsätzen*
- _ *Einzelteile aus Verpackungseinheiten/angebrochene Gebinde*
- _ *Hydraulikschläuche, Schläuche (Pneumatik, Schmierung)*
- _ *Kabel (21. + 22. + 23.)*
- _ *Kundeneinzelmaterial (Fertigung und Beschaffung)*
- _ *Maschinenbänder*
- _ *Material mit fehlender Schutzverpackung (z. B. Drehgeber ohne Styroporverpackung)*
- _ *Material mit Mindesthaltbarkeitsdatum (z. B. Hydraulikschläuche, Sicherheitsscheiben)*
- _ *Meterware*
- _ *Nachrüstungen (VN)*
 - _ *Komplettsatz*
 - _ *Einzelteile*
- _ *Nichtlagermaterial/ Auftragsbezogen hergestelltes Material („VV.000000.1“)*
- _ *Sicherheitsscheiben*
- _ *Software*
- _ *Verbrauchsmaterial (Mörtel/Pagel, Loctite, Spraydosen etc.)*
- _ *Verschleißteilsätze*
- _ *verschmutztes Material, Material in verschmutzten Verpackungen*

5. Fristenregelung

Nicht benötigte, originalverpackte Artikel ohne Gebrauchsspuren können nur innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt des Materials zur Gutschrift zurückgegeben werden.

Nach Ablauf dieser Frist wird die Ware unfrei an den Absender zurückgesendet.

6. Bearbeitungs- und Überprüfungsgebühren, Überlassungsmieten

6.1. Bearbeitungsgebühren aufgrund mangelhafter Begleitpapiere

Fallen aufgrund nicht vorhandener bzw. unvollständig ausgefüllter Begleitpapiere zusätzliche Rechercheaufwände an, wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 75,00 Euro erhoben.

6.2. Überprüfungsgebühren

Für Material, das laut Begleitpapieren als „neu“ zurückgeliefert wurde, nach Begutachtung aber nicht eindeutig neu/unbenutzt ist, wird eine pauschale Überprüfungsgebühr in Höhe von 150,00 €/Stück berechnet.

Hiervon abweichende Überprüfungsgebühren:

uni-Pro Komponenten	150,00 €/Stück
Steuerungsteile Siemens und Elektromotoren	ab 250,00 €/Stück
Motorspindeln	800,00 €/Stück – wird bei Bestellung der Reparatur verrechnet
HELLER Werkzeugspindeln	650,00 € einschließlich Befundungsbericht
Transistor-Pulsumrichter	Einzelfallprüfung nach Aufwand
Materialsätze/SK's	Einzelfallprüfung nach Aufwand

6.3. Überlassungsmieten für Vorrichtungen/Schablonen etc.

Überlassungsmieten für zurückgelieferte Vorrichtungen und Schablonen werden abgerechnet. Der Regel-Mietsatz beträgt pro Kalendertag 1 % des in der Verkaufspreisliste hinterlegten Warenwertes. Abweichende Überlassungsmieten siehe Auftragspapiere.