

Rückgabepolitik

Diese Rückgaberichtlinie gilt für alle Verträge über die Herstellung und Lieferung von Produkten sowie über die Erbringung von technischen Planungs- und Installationsleistungen (im Folgenden zusammenfassend „Produkte“ genannt), die zwischen der FCS System S.r.l. oder einer ihrer Filialen (im Folgenden „Verkäufer“ oder „FCS“ genannt) und dem Käufer (im Folgenden „Käufer“ genannt und zusammen mit dem Verkäufer die „Parteien“ genannt) geschlossen werden.

1. Generelle Informationen

Rücksendeanträge sind nur zur Gutschrift, zum Umtausch oder Ersatz zulässig und müssen innerhalb von 30 (dreißig) Kalendertagen nach Rechnungsdatum eingehen. Sofern sie nicht defekt sind, müssen alle Produkte ungeöffnet, unbenutzt und in der Originalverpackung/im vollständigen, verkaufsfähigen Zustand zurückgegeben werden. Alle zurückgesandten Produkte unterliegen der Inspektion und Genehmigung durch FCS, bevor sie gutgeschrieben, umgetauscht oder ersetzt werden. Die Inspektion durch FCS wird als endgültig betrachtet. Alle Rücksendungen unterliegen einer Mindestgebühr von 5 % für die Wiedereinlagerung. Einige Produkte können nicht zurückgegeben werden, einschließlich kundenspezifischer Produkte. Produkte, die sich nicht in verkaufsfähigem Zustand befinden, werden auf Kosten des Käufers zurückgeschickt oder es wird eine Wiederaufbereitungsgebühr erhoben. Nur Produkte, die ursprünglich von FCS (oder einer seiner Tochtergesellschaften) versandt wurden, können an FCS (oder die entsprechende FCS-Tochtergesellschaft, die die Produkte ursprünglich verkauft hat) zurückgegeben werden. Durch die Rücksendung von Produkten an FCS bestätigt der Käufer, dass die Produkte von FCS gekauft wurden und nicht ganz oder teilweise durch ein anderes Produkt eines anderen Lieferanten, Händlers oder einer anderen Quelle ersetzt wurden.

2. Ermächtigung zur Produktrückgabe

Für die Rückgabe von Produkten an FCS ist eine vorherige schriftliche Genehmigung erforderlich. Allen Rücksendungen muss eine Kopie unseres Rücksendegenehmigungsformulars beiliegen, das sich auf eine gültige RMA-Nummer (Return Materials Authorization Number) bezieht, die von FCS bereitgestellt wird. RMAs werden 30 Kalendertage nach dem Ausstellungsdatum ungültig. Wenn die Produkte nicht innerhalb von 30 Kalendertagen bei FCS eingegangen sind, wird die RMA ungültig und die entsprechende Rücksendung wird von FCS abgelehnt. Das Formular für die Rücksendegenehmigung kann beim örtlichen FCS-Vertriebsmitarbeiter oder in den FCS-Büros unter den unten angegebenen Telefonnummern oder per E-Mail unter returns@fcssystem.com (Käufer in den USA und Kanada) angefordert werden: returnsna@fcssystem.com.

3. Versandvorschriften

3.1 RMA auf Lieferpapieren und Umverpackung

Beim Versand autorisierter Rücksendungen an FCS muss der Käufer eine unterschriebene Kopie des RMA-Formulars in das Paket legen, das zurückgesendet wird, sowie eine zweite unterschriebene Kopie des RMA-Formulars außerhalb des Pakets in einer Schutzhülle. Die spezifische RMA-Nummer von FCS muss auch auf der Außenseite des Hauptversandpakets angegeben werden.

3.2 Verweis auf die Original-FCS-Lieferscheine

Alle Rücksendungen müssen einen eindeutigen Bezug auf unseren ursprünglichen Lieferschein (DDT) sowie eine detaillierte Zusammenfassung der Produktcodes und der genauen Mengen, die zurückgesandt werden, enthalten. Alternativ ist es zulässig, eine Kopie des FCS-Original-Lieferscheins zurückzusenden, sofern die relevanten Positionen und Mengen deutlich hervorgehoben sind.

3.3 Verpackungsanforderungen

Der Käufer ist für die ordnungsgemäße und sichere Verpackung der zurückgesandten Produkte verantwortlich. Zurückgegebene Produkte müssen nach Montagesätzen geordnet sein, und zwar genau so, wie sie ursprünglich geliefert wurden. Jegliche Vermischung, Demontage oder Abweichung von der Originalkonfiguration wird nicht akzeptiert und kann dazu führen, dass die Rücksendung abgelehnt wird oder dem Käufer eine Gebühr für die Zeit und die Kosten in Rechnung gestellt wird, die FCS zur Lösung des Problems entstanden sind.

3.4 Verantwortung für die Schifffahrt

Der Käufer ist für die Kosten der Rücksendung des Produkts an FCS verantwortlich und haftet für das Produkt, bis FCS den Erhalt des Produkts bestätigt. FCS ist daher nicht verantwortlich für Rücksendungen, die auf dem Transportweg verloren gehen oder in beschädigtem Zustand eingehen. Falls das Produkt beschädigt ankommt, wird FCS den Käufer informieren und keine Gutschrift, keinen Umtausch oder Ersatz anbieten. Auch im Falle von Produkten, die FCS beschädigt erhalten hat und die dem Käufer noch nicht in Rechnung gestellt wurden (z. B. im Falle von vorherigen Produkttests oder -bewertungen), wird das beschädigte Produkt dem Käufer in Rechnung gestellt.



| | |
|---------|----------------|
| Rev. | 1.1 |
| Date: | May, 21st 2025 |
| Author: | FCS System Srl |

4. Änderungen der Politik

FCS behält sich das Recht vor, diese Rückgaberichtlinie jederzeit nach eigenem Ermessen und ohne Vorankündigung zu ändern, und behält sich das Recht vor, bei mildernden Umständen Ausnahmen von der Rückgaberichtlinie zu machen. Die Version der Rückgaberichtlinie, die zu dem Zeitpunkt in Kraft war, als die Rückgabe ursprünglich beantragt wurde, gilt und ist für die Zwecke dieses Antrags auf Produktrückgabe maßgeblich.

5. Anfragen

Wenn Sie Fragen haben oder weitere Unterstützung benötigen, wenden Sie sich bitte an Ihren örtlichen Vertriebsmitarbeiter oder an die FCS-Büros unter den unten angegebenen Telefonnummern oder per E-Mail an returns@fcssystem.com (Käufer aus den USA und Kanada: returnsna@fcssystem.com).

Eine Kopie der aktuellen Rückgaberichtlinien finden Sie unter <https://www.fcssystem.com/de/legal>.