

## **Erläuterungen zu *Punkt 4.Rücksendung* in den Grundfos Bedingungen für Lieferungen und Leistungen:**

### **Ablauf zur Warenrücknahme bzw. Rücksendung der Ware**

1. Vor jeder Rücksendung von Waren - unabhängig davon ob diese auf einem gesetzlichen Anspruch des Kunden beruht oder nicht - muss uns die Ursprungsrechnung und der Ursprungslieferschein übergeben und ggf. der Produktions-Code, die Menge, die Artikelnummer und der Rückgabegrund schriftlich an [DACH\\_Retouren@grundfos.com](mailto:DACH_Retouren@grundfos.com) angegeben werden.

Gestützt auf diese Informationen fragen wir im jeweiligen Distributionscenter oder in der Produktion an, ob eine Rücknahmegenehmigung des Materials ausgestellt werden kann. Bei positiver Rückmeldung stellen wir dem Kunden eine vorläufige Rücksendegenehmigung aus. Mit der Kundenzusage obliegt es uns, die Ware entsprechend durch unseren Speditionsdienstleister abzuholen. In einer E-Mail teilen wir dem Kunden die weitere Vorgehensweise mit. Damit die Abholpapiere erstellt werden können, muss die E-Mail vom Kunden mit den Details bestätigt werden. Generell gilt, dass die Rücksendegenehmigung der Ware beizulegen und der ausgewählte Speditionsdienstleister und dessen Vorgehensweise zu nutzen ist. Die Transportkosten werden mit den Rücknahmekosten verrechnet.

Liegt der Rücknahmeschein der Rücksendung selbst nicht bei, kann die Ware nicht logistisch erfasst werden. Eine Rücknahme ohne Rücksendegenehmigung ist nicht möglich, Ware ohne Rücknahmeschein wird dem Kunden unfrei retourniert. Retournierte Waren werden vorbehaltlich der Einhaltung der vorgehenden Bedingungen von uns nach Eingang innerhalb angemessener Frist kontrolliert.

2. In Einzelfällen akzeptieren wir die Rücksendung mangelfreier Ware auch ohne Vorliegen eines gesetzlichen Anspruchs des Kunden, also aus Kulanz. Für derartige Fälle gelten die nachstehenden Regelungen, die gesetzliche Rechte des Kunden nicht einschränken:

Eine Rücknahme aus Kulanz ist allein bei originalverpackten Waren möglich, die sich in fabrikneuem Zustand befinden und inkl. sämtlichen Zubehörs und sämtlicher Dokumentationen zurückgesendet werden. Ungeachtet dessen sind von einer Rücknahme aus Kulanz von vorneherein folgende Produkte generell ausgenommen:

- i) gelieferte Ersatzteile und Kleinmaterialien
- ii) Pumpen, Anlagen und Systeme, die nicht lagermäßig geführt werden, d.h. Sonderpumpen oder Pumpen, die auf Bestellung des Kunden gefertigt worden sind
- iii) Keine Rücknahme von Meterware und Behältern.

Bei der Rücknahme aus Kulanz wird dem Kunden eine Gutschrift abzüglich Kosten für Erstfracht, Kontrolle, Einlagerung, Administration, etc. ausgestellt. Hierbei gilt grundsätzlich folgende Regelung: Jede Anfrage wird individuell mit dem Lieferwerk geprüft. Dabei entspricht der Gutschriftsbetrag dem Netto-Warenwert abzüglich einer Wiedereinlagerungsgebühr von mindestens 20%.

3. Unter den vorgenannten Voraussetzungen (Ziffer 1 und 2) kann nur Ware zurückgenommen werden, die direkt von uns, der GRUNDFOS GmbH, gekauft und an den Kunden geliefert wurde. Wurde die Ware bei einem Zwischenhändler gekauft, so muss sich der Kunde mit diesem direkt in Verbindung setzen.