

Hinweise zu Reklamation und RMA-Abwicklung / Directions for reclamation and RMA handling

1. Prüfen Sie bitte gründlich, ob tatsächlich ein Defekt vorliegt. Unberechtigte Reklamationen werden mit einer Bearbeitungspauschale von € 50,00 berechnet (zzgl. Versandkosten). Achtung: Wir haften NICHT für Transportschäden. Diese sind bereits beim Empfang der Ware dem Paketdienstleister / der Spedition anzuzeigen. / *Please check thoroughly, if a defect actually exists. Unjustified reclamations will be invoiced with a processing fee of € 50.00 (plus transport costs). / Attention: We are NOT liable for transport damage. These are supposed to be reported to the parcel service/ logistics service on arrival.*
2. Ist eine Rücksendung nötig, fordern Sie sich bitte **VORAB** eine sogenannte RMA-Nummer an -siehe [www.go-sys.de/service/downloads]. / *If a return is necessary, please ask for a so-called RMA-number **IN ADVANCE** - look [www.go-sys.de/service/downloads].*
3. Reklamationen OHNE RMA-Nummer können nicht bearbeitet werden und müssen daher kostenpflichtig retourniert werden. / *Reclamations WITHOUT RMA-numbers cannot be processed and therefore have to be returned subject to charge.*
4. **Bitte schicken Sie das vollständig ausgefüllte und unterschriebene Formular „RMA-Anforderung“ (siehe unten) an uns zurück. / Please return the complete filled out and signed form „RMA Requirements“ (see below) to us.**
5. Rücksendung der Ware: / *Return of the product:*
 - **RMA-Nummer deutlich außen auf der Versandverpackung vermerken / Apply the RMA-number visibly on the outside of the shipping package.**
 - **Ausgefülltes RMA-Formular beilegen / Enclose the filled out RMA-form**
 - **Decontaminationserklärung außen am Paket anbringen! / Enclose decontamination declaration outside the package!**
6. Alle unfrei bei uns eintreffenden Sendungen sowie Sendungen ohne RMA-Nummer werden nicht bearbeitet und umgehend an den Absender zurückgeleitet. / *All shipments send to us freight forward, as well as without RMA-number, will not be processed and returned to sender immediately.*
7. Versand als Paket. Päckchen sind nicht versichert und werden daher im Verlustfall nicht ersetzt. / *Always send your return with a tracking ID and where possible insured. If the shipment gets lost GO Systemelektronik GmbH is not liable.*
8. Senden Sie uns die Ware innerhalb von zwei Woche nach Erhalt der RMA-Nummer zurück. / *When you receive your RMA-number, please return the goods to us within two weeks.*
9. **Bei Versand aus Nicht-EU Ländern: Beachten und befolgen Sie bitte die Hinweise. / If sending your return from non-EU countries, please carefully read third country return policies.**

Vorsicht bei Rücksendungen aus nicht EU-Ländern *Be careful with returns from non-EU countries*

Falls Sie ihr Gerät reparaturbedingt aus einem Drittland an uns zurücksenden müssen oder das Gerät zurückgegeben werden soll, beachten Sie bitte folgende Versandhinweise: / *If you have to return your unit from a non-EU country, please carefully comply with the following instructions.*

- Bitte erklären Sie auf den Frachtdokumenten die Kostenübernahme sämtlicher Zoll- und sonstigen Gebühren. / *On the airway or freight document, choose the option that imposes all taxes and duty on you. Incoterms: DDP.*
- Eine Angabe von Warentarifnummer / Taric und Ursprungsland ist zwingend erforderlich. Bitte kontaktieren Sie uns, falls Sie die korrekten Angaben nicht finden. / *Please add a Taric/HS-Code and country of origin. Contact us if you can't find the correct code.*
- Bewahren Sie unbedingt sämtliche Exportunterlagen auf. Die Ware wird in Deutschland repariert und kommt zu Ihnen (Drittland) zurück. Bei Wiedereinfuhr in Ihr Land (Drittland) fällt die Mehrwertsteuer nur auf den Anteil an Ersatzteilen und Reparaturarbeiten an, handelt es sich um eine Garantiereparatur sind keine Mehrwertsteuer- und Zollabgaben zu entrichten. Zur korrekten Bemessung dieser Gebühren, muss bei Wiedereinfuhr in Ihr Land (Drittland) die vorangegangene Ausfuhr anhand der bei Ihnen aufbewahrten Kopie/Beleg/Durchschlag nachgewiesen werden. Sollten Sie Ihre Exportunterlagen nicht aufbewahren, bezahlen Sie den vollen Zoll und Mehrwertsteuersatz. / *Please always save your export documents for later reference. Your shipment is repaired in Germany and sent back to your country. When reimporting the repaired unit to your country, VAT and duty is to be paid only on the repair costs. If the repair is covered by warranty, no VAT or duty is to be paid. If you cannot show export documents to your customs office, you may have to pay duty and VAT on the total value of the repaired unit.*
- Bringen Sie auf der Außenseite des Paketes einen Aufkleber mit allen Informationen zu enthaltenen Waren und Zolltarifnummern an. / *Place a label outside the parcel containing all information about the goods inside and the Taric code.*
- Geben Sie unbedingt in und auf dem Paket an, dass es sich um „Rückware handelt“, sofern das Gerät nicht älter als drei Jahre ist. / *If the returned device is younger than three years (invoice date), clearly state outside and inside of the shipment that the shipment is a „return shipment“.*
- Sofern das Gerät älter als drei Jahre ist (Rechnungsdatum), legen Sie eine Proforma-Rechnung mit einem Zollwert von weniger als 50,- EUR an und der Lieferung mindestens in vierfacher Ausführung bei. / *If the returned device is older than three years (invoice date), add a proforma invoice with a declared value for customs of less than 50.- EUR (3 copies).*

BITTE UNBEDINGT BEACHTEN!! / TAKE NOTE ABSOLUTELY!!

**Wichtiger Hinweis für den Fall einer Rücksendung von Produkten an GO Systemelektronik /
Important in case of returning products to GO Systemelektronik**

Alle medienberührten Produkte oder Teile, die Sie uns zur Reparatur, Austausch, Rückgabe oder Entsorgung zusenden, müssen zuvor gereinigt bzw. dekontaminiert werden. / *All media touched parts or products which will be sent to GO Systemelektronik for repair, exchange, return or disposal must be previously cleaned and decontaminated.*

Der Lieferung der Ware muss eine von Ihnen ausgefüllte **Dekontaminationserklärung** beigelegt werden, verfügbar auf unserer Homepage [www.go-sys.de/service/downloads]. / *All media touched parts or products which will be sent to GO Systemelektronik for repair, exchange, return or disposal must be previously cleaned and decontaminated.*

*The delivery of the goods must include your completed **decontamination declaration**.
The form is available on our website [www.go-sys.de/service/downloads].*

Bitte folgen Sie den Anweisungen auf dem Dokument. / *Please follow the instructions on the document.*

Wir bitten um Verständnis, dass wir bei Nichtbeachtung der Rückgaberichtlinie die entstehenden Kosten zur Reinigung an Sie weiterbelasten werden. / *Please understand that we will charge you for decontamination costs in case of non-observance of this return policy.*

Dies geschieht ausschließlich für die Sicherheit und zum Schutz aller beteiligten Personen. Wir danken für Ihr Verständnis! / *This is done solely for the safety and protection of all persons involved in this process. Thank you for your understanding!*

RMA-Anforderung / RMA Requirements

Ich möchte Ware zurücksenden und bitte um Erteilung einer RMA-Nummer. / *I would like to return goods and ask for assignation of a RMA-number.*

Formular rücksenden an / *formular return to*
GO Systemelektronik GmbH
Fax: +49 – 431 – 58080 11
E-Mail: service@go-sys.de

Absender / *from:*

1. Beschreibung der Reklamation / *Description of complaint*
Artikel + Serien-Nr. / *Part Nr. + Serial Nr.*

2. Grund der Rücksendung / *Reason for return*

3. Nähere Beschreibung des Fehlers / *Detailed description of the technical failure*

Ich habe die vollständigen Hinweise zu Reklamation und RMA-Abwicklung zur Kenntnis genommen. / *I have acknowledged the complete directions for reclamation and RMA-handling.*

.....
Unterschrift / *signature*