

1 Richtlinie für Rücksendungen

Für ACCO Brands ist die Zufriedenheit seiner Kunden von höchster Priorität und eine wesentliche Voraussetzung für den Erfolg der ACCO Brands Unternehmensgruppe. Wir bemühen uns kontinuierlich darum, die Anforderungen unserer Kunden zu erfüllen und zu übertreffen und die Effektivität und Qualität unserer Produkte zu verbessern.

- 1.1 Der Kunde kann jedes Produkt, das bei der ersten Verwendung Material- oder Verarbeitungsmängel aufweist, an ACCO Brands zurücksenden, sofern das Produkt innerhalb der Endverbraucher-Garantiefrist an vom Endverbraucher an den Kunden zurückgegeben wurde. Im Austausch gegen das mangelhafte Produkt stellt ACCO Brands eine Gutschrift aus oder versendet auf eigene Kosten ein Ersatzprodukt an den Kunden.
- 1.2 Der Kunde muss für die Rücksendung mangelhafter Produkte gemäß Punkt 1.1 oben weder die Frachtkosten noch das Verlustrisiko tragen. Sollte ACCO Brands bei der Prüfung des zurückgesandten Produkts jedoch feststellen, dass das Produkt nicht mangelhaft oder die Garantiefrist abgelaufen ist, so muss der Kunde die bei der Rücksendung des Produkts an ACCO Brands entstandenen Frachtkosten erstatten
- 1.3 Bei der Rücksendung von Produkten erklärt sich der Kunde einverstanden, das aktuelle Rücksendeautorisierungsverfahren von ACCO Brands (Return Merchandise Authorisation, RMA) einzuhalten, insoweit dies nicht örtlichen Gesetzen widerspricht.

2 Rücksendeautorisierungsverfahren (RMA)

- 2.1 Alle Produktrücksendungen an ACCO Brands müssen vorab genehmigt und von einer RMA-Nummer begleitet sein . Zu diesem Zweck muss der Kunde den Kundenservice von ACCO Brands (siehe Anhang A) kontaktieren und einen Grund für die Rücksendung des Produkts angeben.
- 2.2 Der Kunde muss bei der Beantragung einer RMA-Nummer nach Möglichkeit die Seriennummer des mangelhaften Produkts angeben.
- 2.3 Alle ohne RMA-Nummer bei ACCO Brands eingehenden Produkte werden auf Kosten des Kunden zurückgesandt.
- 2.4 Die RMA-Nummer ist ab ihrer Ausstellung durch ACCO Brands nur dreißig (30) Tage lang gültig. Daher gelten alle nach dieser Frist von dreißig (30) Tagen zurückgesandten Produkte als unangekündigte Rücksendungen, die auf Kosten des Kunden an diesen zurückgesandt werden können.
- 2.5 Alle RMA-Nummern müssen deutlich sichtbar außen auf der Verpackung der Rücksendung angebracht sein; die Verpackung selbst darf von dieser Markierung allerdings nicht materiell beschädigt werden. Alle zurückgesandten Produkte müssen in der Originalverpackung oder einer Ersatzverpackung (falls die Originalverpackung nicht mehr verfügbar ist oder das Produkt dadurch nicht ausreichend vor Beschädigungen während des Transports geschützt wäre) verpackt werden. Das Produkt ist außerdem gemäß den aktuellen Branchenstandards zu befördern, um Transportschäden zu verhindern, einschließlich einer Schrumpffolienverpackung der Produkte auf Paletten, wenn mehrere Produkte gleichzeitig zurückgesandt werden.

- 2.6 Gutschriften für zurückgesandte Produkte werden erst ausgestellt, nachdem die Produkte den Prüfprozess von ACCO Brands durchlaufen haben. Falls die zurückgesandten Produkte nicht der Ankündigung entsprechen, gelten sie als unangekündigte Rücksendung, die auf Kosten des Kunden an diesen zurückgesandt werden können.
- 2.7 Erfolgt die Rücksendung von Produkten aufgrund einer Fehlbestellung des Kunden, wird dem Kunden von ACCO Brands eine Wiedereinlagerungsgebühr in Höhe von 15 % des Produktwerts bzw. 35 Euro (je nachdem, welcher Betrag höher ist) in Rechnung gestellt, um die entstandenen Kosten zu decken.

3 Endverbrauchergarantie

- 3.1 Gemäß der Endverbrauchergarantie von ACCO Brands kann der Endverbraucher jedes Produkt zurücksenden, das innerhalb der Garantiefrist Material- oder Verarbeitungsmängel aufweist. Die Garantiefrist beginnt ab dem Datum des Verkaufs an den Endverbraucher. Die Haftung von ACCO Brands im Rahmen der Endverbrauchergarantie beschränkt sich auf die Reparaturkosten des mangelhaften Produkts (Ersatzteile und Arbeitskosten) oder, nach Ermessen von ACCO Brands, den Ersatz des Produkts durch ein ähnliches oder besseres Produkt. Für Produkte, die zu Demonstrationszwecken verwendet werden, gilt die Garantie, als wäre die betreffende Partei der Endverbraucher. ACCO Brands stimmt zu, die Endverbraucher-Garantiefrist auf die gesetzlich erforderliche Mindestgarantiefrist in dem Gebiet, in dem die Produkte verkauft werden, zu verlängern..
- 3.2 Sofern die folgenden Einschränkungen nicht örtlichen Gesetzen in einem Gebiet, in dem die Produkte von ACCO Brands verkauft werden, widersprechen, so ist ACCO Brands im Rahmen der Endverbrauchergarantie keinesfalls haftbar, es sei denn:
 - 2.2.1 ACCO Brands wird bei Feststellung der Mängel und in jedem Fall innerhalb der geltenden Garantiefrist unverzüglich benachrichtigt;
 - 2.2.2 das mangelhafte Produkt wird auf Verlangen an ACCO Brands zurückgesandt
 - 2.2.3 die Prüfung des zurückgesandten Produkts durch ACCO Brands ergibt zu deren Zufriedenheit, dass die betreffenden Mängel nicht durch normale Abnutzung und normalen Verschleiß, Missbrauch, Vernachlässigung, unsachgemäße Montage, Nichteinhaltung der mit dem Produkt gelieferten Anleitungen, Veränderungen, Unfälle, nicht auf das Produkt zurückzuführende Ursachen (z. B. Stromschwankungen, Feuer, Wasser, Blitz), Verwendung eines nichtautorisierten Reparaturbetriebs, Transportschäden oder sonstige Ursachen, die nicht mit einem Verarbeitungs- oder Konstruktionsfehler des Produkts zusammenhängen, entstanden sind. Bei einer Modifizierung der Produkte von ACCO Brands erlischt sofort jeglicher Garantieanspruch. Die Garantie erstreckt sich nicht auf Produkte, bei denen die Seriennummer unleserlich gemacht, modifiziert oder entfernt wurde.
- 3.3 Der Kunde ist nicht berechtigt, die von ACCO Brands für die Produkte gewährte Garantiefrist zu verlängern, es sei denn, es wurde zunächst die schriftliche Zustimmung von ACCO Brands eingeholt..

Finden Sie ein Kundendienstcenter in Ihrer Nähe