

## Rücksendebedingungen

- Es sind ausschließlich angemeldete Rücksendungen möglich, die zuvor bei der Glaston Germany GmbH über das Online-Formular unter <https://glaston.net/service> angemeldet wurden. Der Kunde erhält dann eine Rücksendenummer, eine Liste der Rücksendewaren und ein Versandlabels für das Retourenpaket.
- Für Waren, die auf unterschiedlichen Rechnungen aufgeführt sind, müssen die Retouren separat angemeldet werden.
- Bei Waren, die eventuell mit Gefahrstoffen oder gesundheitsgefährdenden Stoffen in Kontakt waren, muss der Kunde zusätzlich das Formular „Unbedenklichkeitserklärung“ ausfüllen und unterschreiben.
- Die Adresse für Rücksendungen lautet:  
**Glaston Germany GmbH**  
**Industriestraße 2-4**  
**75242 Neuhausen-Hamberg**
- Bei Garantie/Kulanz-Anspruch oder Reparaturfällen muss der Kunde Fehlerbeschreibungen liefern.
- Schadhafte Ware, die auf Transportschäden o.ä. zurückzuführen ist, muss der Kunde unverzüglich und eindeutig dokumentieren und in Form von Bildern, Fehlerberichten, Aufzeichnungen etc. der Ware beilegen oder per E-Mail anzeigen.
- Rücksendungen aus einem Nicht-EU-Land mit einem Warenwert unter € 200,- sind mit einem Servicemitarbeiter abzuklären, um unnötige Transportkosten zu vermeiden.
- Sendungen ohne Anmeldung und Vergabe einer Rücksendenummer werden nach Ablauf der Übergangszeit ab 01.11.2016 nicht mehr bearbeitet und kostenpflichtig zurückgesendet. Waren, die keinen Belegbezug (Rechnung, Lieferung, Auftrag) haben, werden ebenfalls nach Ablauf der Frist kostenpflichtig zurückgesendet.
- Für weitere Rückfragen stehen die Servicemitarbeiter per E-Mail an [return.de@glaston.net](mailto:return.de@glaston.net) unter Angabe der Rücksendenummer zur Verfügung.

## Gewährleistungszeiten für Ersatzteile

- Die Gewährleistungsfrist beträgt sofern nichts anderes vereinbart ist 12 Monate. Sie beginnt mit dem Tag der Auslieferung in unserem Werk.
- Dies bedeutet konkret:
  - Bei Ersatzteilen (Neuware) verkürzt sich die Gewährleistungsfrist bei Verwendung des Liefergegenstandes im 2-Schichtbetrieb auf 6 Monate und im 3-Schichtbetrieb auf 4 Monate.
  - Die Gewährleistungsfrist für Ersatzteile im Austausch oder Reparaturartikel beträgt 6 Monate ab Lieferscheindatum.
  - Die Gewährleistungsfrist verkürzt sich bei Verwendung des Ersatzteiles im 2-Schichtbetrieb auf 3 Monate und im 3-Schichtbetrieb auf 2 Monate.
  - Eine Nachbesserung oder Ersatzlieferung führt nicht zum Neubeginn der Verjährungsfrist.

- Gebrauchte Liefergegenstände werden unter Ausschluss jeglicher Rechte des Bestellers bei Mängeln (Gewährleistungsrechte) verkauft.
- Schüttgüter und Waren von geringem Wert (unter € 25,-) sind von Rücksendungen ausgeschlossen oder werden mit einer Wiedereinlagerungsgebühr behaftet

### Kostenkatalog

Wiedereinlagerungsgebühr für Schüttgüter und Waren von geringem Wert (Kleinteile, Schrauben etc.)	20% vom Warenwert
Wiedereinlagerungsgebühr für Rücknahme von Waren aus Kulanz	10% vom Warenwert
Verschrottungsgebühr bis € 1000,- Warenwert	€ 100,- pauschal
Verschrottungsgebühr größer € 1000,- Warenwert	€ 250,- pauschal
Bearbeitung Kostenvoranschlag	€ 180,- pauschal

### Ausschluss der Gewährleistung:

Die Gewährleistung ist unter anderem ausgeschlossen für Schäden, die auf folgende Ursachen zurückzuführen sind:

1. Nichteinhaltung der Betriebsanleitung- und Wartungsvorschriften
2. Änderungen oder Instandsetzungsarbeiten, die nicht durch Servicetechniker der Glaston Germany GmbH ausgeführt wurden (sofern nichts anderes vereinbart wurde).
3. Fehlerhafte Montage oder fehlerhafte Inbetriebnahme durch den Besteller oder Dritte (sofern nichts anderes vereinbart wurde).
4. Technische Abnutzung oder natürliche Alterung
5. Unsachgemäße, bestimmungswidrige oder ungeeignete Verwendung des Liefergegenstandes
6. Fehlerhafte oder nachlässige Behandlung, insbesondere übermäßige Betriebsbeanspruchung
7. Für Verschleißteile und Betriebsstoffe wie Dichtungen, Filter, Hydrauliköl etc.
8. Unsachgemäß ausgeführte Einstellarbeiten
9. Chemische oder physikalische Einflüsse durch fehlerhafte Betriebsmittel oder Austauschwerkstoffe
10. Schäden für nicht im Rahmen der regelmäßigen Wartung beseitigte Lackschäden, beispielsweise Korrosion und/oder daraus resultierende Folgeschäden.
11. Schäden, die auf höhere Gewalt zurückzuführen sind.

Im Übrigen gelten die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** (AGB) der Glaston Germany GmbH. Diese können Sie unter <https://glaston.net/agb> einsehen und herunterladen.