

Dieses Verfahren beschreibt, wie Produktrücksendungen nach einer Auftragsstornierung/einem Fehler, einem Auftragseingangsfehler (intern), einem Auftragsvorbereitungsfehler (intern), einem nicht konformen Produkt, einer Musterrücksendung usw. ablaufen.

**Jede Produktrücksendung muss von der Vertriebsabteilung von KRATOS SAFETY akzeptiert worden sein.**

Von unseren Kunden zurückgesendete Artikel MÜSSEN von dem [PRODUKTRÜCKGABEFORMULAR](#) begleitet werden. Dieses ist vom Kunden auszufüllen und an KRATOS SAFETY zu senden.

**Wir können keine Produkte zurücknehmen, ohne die Informationen dieser Rücksendung von unseren Kunden erhalten zu haben.**

I / Wenn die zurückgegebenen Produkte länger als 6 Monate an den Kunden geliefert wurden **ist keine Rückgabe möglich.**

II / Wenn die zurückgegebenen Produkte weniger als 6 Monate geliefert wurden: Zur Kontrolle des Produkts muss der folgende Analyseprozess durchgeführt werden.

Bei Erhalt der Produkte werden **verschiedene Kontrollpunkte** durch die Qualitätsabteilung überprüft und folgende Kriterien angewendet, bevor eine Gutschrift ausgestellt wird:

1/ *Einzelverpackung fehlt oder ist in schlechtem Zustand* (deformiert, zerrissen, mit Aufschriften, Kunde, Barcode, Klebeband etc.): 15 % Abzug

2/ *Fehlende Bedienungsanleitung*: 15 % Abzug

3/ *Produkt mit leichten "Gebrauchsspuren"*, z. B. zu Demonstrationszwecken ausgepackt (leichte Kratzer, fehlender Schutz an den Karabinern, fehlende Innenverkeilung, ...), *oder unvollständig* (fehlender Karabiner, ...): Abzug zwischen 50% (wenn das Produkt verkaufsfähig ist) und 100 % (wenn das Produkt nicht mehr verkaufsfähig ist).

4/ *Wenn das Produkt verwendet wurde*: keine Rückgabe möglich.

**Abzüge können/müssen kumuliert werden!**

Beispiel: Rücksendung eines Produktes ohne Verpackung, ohne Bedienungsanleitung welche bei einer Vorführung ausgepackt und verloren wurde: 15 % + 15 % + 50 % (Bestenfalls, wenn wir das Produkt überhaupt noch verkaufen können!).

Nach Überprüfung des zurückgegebenen Produkts:

- Wenn ein Bewertungsrabatt angewandt wird, wird der Wert der Rückerstattung über die Verkaufsabteilung an den Kunden übermittelt.

- Ohne Bewertungsrabatt erfolgt eine Gutschrift direkt an den Kunden.

In allen Fällen, in denen der Kunde den Erstattungswert (mit Abzügen) nicht akzeptiert, müssen die Produkte dem Kunden wieder zur Verfügung gestellt werden.