

	Instructions for return shipments (RMA process)	QD-xxxxx-xx
		Version from xx.xx.xxxx
		Print date 28.08.2025
		Page 1/2

Dear customer,

GEMAC Chemnitz GmbH always strives to deliver faultless goods. Unfortunately, repair returns or complaints cannot be completely avoided. To handle the return of the goods and processing of your complaint as safely and quickly as possible, you are kindly requested to strictly adhere to the following procedure:

1. **Before returning the goods, please check thoroughly whether there is a defect.** GEMAC Chemnitz GmbH reserves the right to charge a fee of € 60 plus shipping for unjustified claims.
2. **Transport damage on delivery of goods** must immediately be reported by the recipient to the responsible transport company.
3. **The return shipment must be registered.** Please inform us, before sending the goods, by email to rma@gemac-chemnitz.de, by fax **+49 371 3377 272** or by phone **+49 371 3377 0**.

Please provide the following information:

- a. the completed RMA form (<https://gemac-chemnitz.com/en/contact/#support>) OR
 - b. the delivery or invoice number of the goods we had delivered, the serial number of the device and your contact details (company data, contact person, telephone number)
4. **Shipment of goods only with a GEMAC RMA number**
Please write down the RMA number on the delivery papers. An additional labeling of the product on the outer packaging is desirable.

ATTENTION: Any return of goods that is unannounced or unmarked GEMAC Chemnitz GmbH may be sent back for a fee.

Complaints

1. Warranty

GEMAC Chemnitz GmbH adheres to the legal warranty regulations according to § 434 ff. BGB and § 377 HGB and grants the warranty period of 2 years according to § 438 BGB.

2. Exclusion of warranty

The warranty is void if:

- the goods were improperly packed and returned (ESD damage, no suitable packaging against transport damage) OR
- the device specifications were not complied to during the commissioning or in operation or the damage was caused by third-party intervention OR
- there is mechanical damage to the goods OR
- a transport damage which occurred during the delivery of the goods was not immediately reported to the responsible transport company (transport damage on delivery by GEMAC Chemnitz GmbH).

Repairs

Repair services outside the warranty period or without warranty claim (after 2 years):

We offer repair services for products that have been sold by GEMAC Chemnitz GmbH. For a cost estimate, we charge a processing fee of € 60. When the repair is commissioned, we will offset the processing fee with the repair costs.

Address	Contact	Management	Bank details
GEMAC Chemnitz GmbH Zwickauer Straße 227 D-09116 Chemnitz Germany	Phone: +49 371 3377-0 Fax: +49 371 3377-199 Email: info@gemac-chemnitz.de Web: www.gemac-chemnitz.com	Robert Hermann VAT No: DE815709706 Tax. No: 215/109/05854 Commercial register: HRB 31088 Chemnitz WEEE Number: DE86929069	Ostsächsische Sparkasse IBAN: DE24 8505 0300 0221 1345 49 BIC: OSDDDE81XXX HypoVereinsbank IBAN: DE26 8702 0086 0041 0494 99 BIC: HYVEDEMM497

	Instructions for return shipments (RMA process)	QD-xxxxx-xx
		Version from xx.xx.xxxx
		Print date 28.08.2025
		Page 2/2

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde

Die GEMAC ist stets bemüht, Ihnen nur fehlerfreie Ware zu liefern. Leider lassen sich Reparaturrücksendungen oder Reklamationen nie ganz vermeiden. Um die Rücksendung und Bearbeitung sicher und zügig abwickeln zu können, möchten wir Sie bitten, den nachfolgenden Verfahrensweg unbedingt einzuhalten:

- Prüfen Sie bitte vor der Rücksendung der Ware gründlich, ob tatsächlich ein Defekt vorliegt.** Für ungerechtfertigte Reklamationen müssen wir Ihnen eine Servicepauschale von 60€ zzgl. Versandkosten und MwSt berechnen.
- Transportschäden bei Warenanlieferung** sind vom Empfänger dem zuständigen Transportunternehmen sofort anzuzeigen.
- Die Rücksendung muss vor Absenden der Ware bei uns angemeldet werden.** Die Anmeldung kann per E-Mail unter rma@gemac-chemnitz.de, per Fax **+49 371 3377 272** oder **telefonisch unter +49 371 3377 0** erfolgen.
Bitte geben Sie folgende Informationen an:
 - das ausgefüllte RMA-Formular (<https://gemac-chemnitz.com/de/kontakt/#support>) ODER
 - die Lieferschein- bzw. Rechnungsnummer mit der die Ware geliefert wurde, eine - wenn vorhandene - Seriennummer des Gerätes und Ihre Kontaktdaten (Firmendaten, Kontaktperson, Telefonnummer)

4. Versand der Ware nur mit ordentlicher Kennzeichnung der RMA – Vorgangsnummer

Bitte vermerken Sie die RMA-Nummer auf den Lieferpapieren. Eine zusätzliche Kennzeichnung des Produktes auf der Umverpackung ist erwünscht.

HINWEIS: Jegliche Warenrücksendung, die unangemeldet oder nicht gekennzeichnet zur GEMAC Chemnitz GmbH gelangt, wird gegebenenfalls kostenpflichtig zurückgesendet.

Reklamationen

1. Mängelhaftung (Gewährleistung)

Die GEMAC Chemnitz GmbH hält sich an die gesetzliche Mängelhaftung nach § 434 ff. BGB und § 377 HGB und gewährt den gesetzlichen Mängelhaftungsanspruch (Gewährleistungsfrist) nach § 438 BGB von 2 Jahren.

2. Ausschluss der Mängelhaftung (Gewährleistung)

Die Mängelhaftung erlischt, wenn:

- die Ware unsachgemäß verpackt und zurück versandt wurde (ESD, geeignete Umverpackung gegen Transportschäden) ODER
- die Gerätespezifikationen bei der Inbetriebnahme oder im Betrieb nicht eingehalten wurden oder Schäden durch Fremdeingriffe entstanden sind ODER
- eine mechanische Beschädigung der Ware vorliegt ODER
- Transportschäden bei der Warenanlieferung nicht unverzüglich dem zuständigen Transportunternehmen angezeigt wurden (Transportschaden bei Anlieferung durch GEMAC Chemnitz GmbH).

Reparaturen

Reparaturleistungen außerhalb der Gewährleistungszeit (nach 2 Jahren) oder ohne Gewährleistungsanspruch:

Für Produkte, die bei uns gekauft wurden, führen wir auch Reparaturen außerhalb der Mängelhaftung (Gewährleistung) durch. Für einen Kostenvoranschlag berechnen wir Ihnen pauschal 60€ Aufwandsentschädigung zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Bei einer Beauftragung der Reparatur, verrechnen wir die Aufwandsentschädigung selbstverständlich mit der Reparaturleistung.

Adressdaten	Kontaktdaten	Geschäftsführung	Bankverbindung
GEMAC Chemnitz GmbH Zwickauer Straße 227 D-09116 Chemnitz Germany	Tel.: +49 371 3377-0 Fax: +49 371 3377-199 Mail: info@gemac-chemnitz.de Web: www.gemac-chemnitz.com	Robert Hermann USt-IdNr.: DE815709706 Steuer-Nr.: 215/109/05854 Handelsregister: HRB 31088 Chemnitz WEEE Nummer: DE86929069	Ostsächsische Sparkasse IBAN: DE24 8505 0300 0221 1345 49 BIC: OSDDDE81XXX HypoVereinsbank IBAN: DE26 8702 0086 0041 0494 99 BIC: HYVEDEMM497