

Sehr geehrter Kunde,

die CERTUSS Dampfautomaten GmbH & Co. KG ist stets bemüht, Ihnen nur fehlerfreie Ware zu liefern. Trotzdem lassen sich Reparaturrücksendungen nie ganz vermeiden. Um die Rücksendung und RMA-Bearbeitung schnell und zügig abwickeln zu können, möchten wir Sie bitten, nachfolgenden Verfahrensweg unbedingt einzuhalten:

- Prüfen Sie bitte vor der Rücksendung gründlich, ob tatsächlich ein Defekt vorliegt. Für unberechtigte Reklamationen berechnen wir eine Test- und Bearbeitungspauschale von 100,- Euro.  
Sollten Teile bei Vorlieferanten überprüft werden müssen, können weitere Kosten entstehen.
- Transportschäden sollten Sie dem zuständigen Transportunternehmen sofort und unverzüglich anzeigen.
- Sie können, falls nicht vorhanden, das RMA Formular aus dem Internet herunterladen.  
<https://www.certuss.com/downloads>  
Die erforderliche RMA Nummer und / oder das Formular kann auch unter [Service@certuss.com](mailto:Service@certuss.com) oder alternativ unter 02151 578123 angefordert werden.  
– Bitte geben Sie immer die Lieferscheinnummer und die CERTUSS Artikelnummer an, damit wir Ihre Reklamation zuordnen können. Sie erhalten Werktags (Mo – Fr) innerhalb von ca. 24 Stunden, falls erforderlich, eine Bestätigung mit der RMA-Nummer von uns.

Rücksendung der defekten Ware in einer ausreichend dicken und für den Versand geeigneten Polsterung. Bei Speditionsgütern eine geeignete und transportsichere Verpackung.

#### **Erforderliche Angaben für die Rücklieferung**

RMA-Nummer, ausgefülltes RMA-Formular (RMA-Nummer bitte auch deutlich sichtbar außen am Paket anbringen!).

Ausführliche Fehlerbeschreibung (auf dem RMA-Formular oder ggf. auf einem Zusatzblatt beigelegt).

Die richtige und vollständige Rechnungsnummer sowie die richtige Artikelbezeichnung.

Art der gewünschten Regulierung (diese Angabe ist für uns nicht verbindlich).

Alle unfrei bei uns eintreffenden Sendungen sowie Sendungen ohne RMA-Nummer können nicht bearbeitet werden und die Annahme der Sendung wird verweigert!

Die Ware wird von uns geprüft und repariert bzw. ersetzt. Die Reparatur dauert ca. 10 Werktage. Diese Zeit verlängert sich, wenn z.B. Ersatzteile beschafft werden müssen bzw. unter Umständen eine Reparatur nur durch den entsprechenden Hersteller / Lieferanten möglich ist. Auskünfte über den Bearbeitungsstatus erteilt Ihnen unsere Auftragsbearbeitung.

Die Gewährleistung erlischt, wenn:

Die Ware unsachgemäß verpackt und versendet wurde.

Die Spezifikationen bei der Inbetriebnahme oder im Betrieb nicht eingehalten wurden, Schäden durch Fremdeingriffe entstanden sind, eine mechanische Beschädigung der Ware vorliegt, oder die Anweisungen in der Technischen Dokumentation nicht beachtet wurden.

Für Artikel, die vom Kunden modifiziert wurden, ist im Vorfeld mit unserem technischen Service zu klären, ob diese von uns analysiert oder repariert werden können. Bitte geben Sie den Namen des CERTUSS-Mitarbeiters an, mit dem Sie bereits über das Anliegen gesprochen haben.

Produkte, die mit gesundheitsbelastenden oder umweltschädlichen Substanzen kontaminiert sind, dürfen nicht an uns eingeschickt werden und werden von uns unbearbeitet und für Sie kostenpflichtig zurückgewiesen.

Mit freundlichen Grüßen

CERTUSS Dampfautomaten GmbH & Co. KG

Datum: ..... RMA-Nr.: .....  
(wird von CERTUSS vergeben)

**Absender**

Firma: .....  
Straße, Nr.: .....  
Gebäudeteil, Abtlg.: .....  
PLZ/Ort: .....  
Techn. Ansprechpartner: ..... E-Mail: .....  
Telefon: ..... Telefax: .....

**Kaufdaten**

Kunden-Nr.: .....  
Bezeichnung der Hauptbaugruppe: ..... Auftrags-/Lieferschein-Nr.: .....  
Rückliefermenge: ..... Artikel-Nr.: .....  
Wenn Artikel nicht reparabel:  Verschrotten  Zurück an Absender  
Sonstiges: .....

**Vorab-Ersatz**  bereits erhalten  angefordert

**Genauere Fehlerbeschreibung** .....

Zusatzblatt  falls Platz nicht ausreichend  
Vorab gesprochen mit CERTUSS Mitarbeiter: ..... (Name)  
Regulierungswunsch:  Reparatur  Umtausch  Analyse  Gutschrift  
Fehlerart:  Gewährleistung  Eigenverschulden  Transportschaden  
Kostenvoranschlag gewünscht?  Ja  Nein  
Der Artikel wurde modifiziert  Ja  Nein

**Bei Umtausch/Gutschrift:**  Die Ware wurde unbenutzt und vollständig zurückgegeben.

**Unbedenklichkeitserklärung im Reparaturfall**

Hiermit bestätigen wir, dass das zurückgelieferte Produkt weder mit gesundheitsgefährdenden noch mit umweltgefährdenden Substanzen belastet ist.  
 Dekontaminierungserklärung wurde ausgefüllt und der Anlage beigelegt.

**Anlagen zum RMA-Formular:**

Kundenlieferschein  Foto  Dekontaminierungsformular  Sonstiges .....

.....  
Firmenstempel Datum Name in Druckbuchstaben Unterschrift



**Hinweise:**

- Der Versand wird nur nach vorheriger Rücksprache akzeptiert.
- Wir berechnen für nicht berechnete Reklamationen eine Bearbeitungsgebühr von 100,- Euro.
- Wir nehmen nur unbenutzte und original verpackte Waren zum Umtausch/zur Gutschrift zurück.
- Ohne RMA-Nr. erfolgt keine Bearbeitung.



**Bitte unbedingt das vollständig ausgefüllte RMA-Formular der Rücklieferung beilegen und die RMA-Nr. außen gut sichtbar auf dem Paket anbringen!**

## Dekontaminationserklärung

Aufgrund der gesetzlichen Vorschriften und zum Schutz unserer Mitarbeiter und Betriebseinrichtungen benötigen wir die unterschriebene „Dekontaminationserklärung“, bevor Ihr Bauteil bearbeitet werden kann. Bringen Sie diese unbedingt außen an der Verpackung an. Ansonsten können wir Ihre Sendung nicht annehmen.

Lieferadresse:  
CERTUSS Dampfautomaten GmbH & Co. KG  
Hafenstraße 65  
47809 Krefeld  
Germany

Bei Fragen:  
02151/578-123  
Krefeld@certuss.com

**Gerätetyp:**

**Seriennummer:**

**Prozessdaten:**

Temperatur [°C]:

Druck [bar]:



**Warnhinweise zum Medium:**

	Medium/ Konzentration	CAS-Nr.	entzünd- lich	giftig	ätzend	gesund - heits - schädlich/ reizend	sonstiges	nicht als gefährlich eingestuft
Kontamina- tionsstoff 1			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Kontamina- tionsstoff 2			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Jeder Stoff (Chemikalie, Dosiermittel, Reinigungsmittel, sonstiges Additiv) außer Trinkwasser, welcher mit diesem Bauteil innen oder außen in Berührung gekommen ist, muss genannt werden.

**Fehlerbeschreibung und sonstige Angaben:**

**Angaben zum Absender:**

Firma:

Telefon:

Ansprechpartner:

Telefax:

Straße:

E-Mail:

PLZ, Ort:

Ihre Auftragsnummer:

**Wir bestätigen, die vorliegende Erklärung vollständig, nach unserem besten Wissen wahrheitsgetreu ausgefüllt zu haben und dass die zurückgesandten Teile sorgfältig gereinigt wurden. Diese sind somit frei von Rückständen in gefahrbringender Menge.**