

Wichtige Informationen zur Heidenhain Tauschgeräteabwicklung (Service-Exchange-Prozess) Stand 01.10.2026

Mit Bestellung bzw. Lieferung eines Exchange-Gerätes **werden sofort 80% des Kundendienstpreises** in Rechnung gestellt.

Sie können Ihr defektes Gerät **innerhalb von 4 Wochen vorzugsweise** direkt an die Firma Heidenhain oder **innerhalb von 2 Wochen** an uns zurücksenden.

Wenn klar erkennbar ist, dass es sich um einen Service-Exchange handelt, z.B. durch Angabe der **Kundenmeldungsnummer** auf dem Rücklieferschein, erhalten Sie sofort nach Eingang Ihrer Rücksendung bei der Firma Heidenhain **eine Gutschrift über 35%** des Kundendienstpreises.

Dabei spielt es keine Rolle, ob bei der späteren Befundung kein Fehler oder Totalschaden festgestellt wird.

Somit ergibt sich eine feste Tauschpauschale von 45% des Kundendienstpreises, sofern eine Rücksendung erfolgt ist.

Bitte verwenden Sie für die Rücklieferung den **beiliegenden Aufkleber** und fügen Sie bitte eine detaillierte Fehlerbeschreibung bei. Der beiliegende Aufkleber ist zwingend zu verwenden. Bei Rücklieferung ist unbedingt die **Kundenmeldungsnummer** auf dem beiliegenden Aufkleber anzugeben.

Die Kundenmeldungsnummer ist auch auf unserer Auftragsbestätigung bzw. Rechnung und im oberen Teil des Heidenhain Lieferscheins ersichtlich.

Die Kosten für die Rücksendung muss der Kunde selbst tragen.

Sonderfälle:

Wenn Sie das gelieferte Tauschgerät mit gleicher Seriennummer **und ungeöffneter Originalverpackung** wieder zurücksenden, erfolgt eine **Zweitgutschrift über 45%** des Kundendienstpreises.

Kommt das gelieferte Tauschgerät mit gleicher Seriennummer in **geöffneter Verpackung und nicht defekt** wieder zurück, erfolgt erst nach der Befundung eine **Zweitgutschrift über 45% abzüglich der gerätespezifischen Überprüfungskosten.**

Nur in dem Fall, wenn das gelieferte Tauschgerät mit gleicher Seriennummer in **geöffneter Verpackung und defekt** wieder zurückkommt, erfolgt **keine** Zweitgutschrift.

Gewährleistungs-/Garatiefall: Es erfolgt erst nach der Befundung und Feststellung einer Gewährleistung / Garantie eine Zweitgutschrift über die restlichen 45% des Kundendienstpreises.

Bitte beachten Sie:
Unabhängig von Ihren gewohnten Zahlungsbedingungen behalten wir uns ab einem Netto-Warenwert von 10.000 Euro die Lieferung der Tauschgeräte gegen Vorkasse vor. In diesem Fall senden wir Ihnen vorab eine Proformarechnung zu und versenden die Geräte direkt nach Zahlungseingang bzw. Übermittlung eines entsprechenden Überweisungsbeleges.

Mit freundlichen Grüßen,

Walter B A U T Z GmbH
Mess- und Spanntechnik