

## **Important information for the return of products with regard to customs:**

When sending products from **third countries/non-EU states** to KONTRONIK/SOBEK for warranty issues or repair, customs regulations must be observed so that the consignment can be cleared through customs without any problems. Please observe the following instructions.

The following documents and information must be inserted legibly in a transparent envelope together with the consignment note:

- Exact sender details
- Precise consignee details
- Proof of value: Invoice for the purchase of the product. It is advisable to calculate the corresponding € value of the goods and add it to the invoice. If the weight of the product is not indicated on the invoice, the product must be weighed and the weight must be indicated on the invoice.
- Goods tariff number of the product: this is usually noted on the invoice for the respective item. If this is not the case, please ask Service@kontronik.com for the correct commodity tariff number for the product to be sent and then enter it on the invoice next to the item.
- Customs declaration: Short description of the purpose for which the product is used. Example for KOSMIK: Electronic control device for the operation of BLDC motors in model helicopters.
- KONTRONIK service form: Please complete this form and enclose it in the envelope.

The envelope with the documents must be attached to the outside of the parcel.

Customs does usually not open parcels! If the contents of the consignment are not clear, the import cannot be carried out and the parcel will be returned to the sender after approx. 2 weeks at the sender's expense!

## **Please note:**

If a product is to be returned to KONTRONIK/SOBEK, please send copies of the above listed documents and of the completed KONTRONIK service form by e-mail to Service@kontronik.com at the same time as the shipment is sent. With this shipment notification, KONTRONIK/SOBEK can assign the shipment to the sender and knows the contents of the shipment in case of customs clearance problems. If this information is known, KONTRONIK/SOBEK can issue an internet customs declaration in case of customs clearance problems against reimbursement of costs in order to enable the import.

The above description should help you to send the shipment to KONTRONIK/SOBEK as trouble-free as possible. However, we cannot guarantee the completeness of the information, we ask for your understanding. In case of doubt, please contact a customs service provider in your area.

## Wichtige Hinweise für die Rücksendung von Produkten in Bezug auf Zoll:

Bei der Zusendung von Produkten aus Drittland/Nicht EU-Staaten an KONTRONIK/SOBEK zur Prüfung der Gewährleistung oder zur Reparatur sind zolltechnische Vorgaben zu beachten, damit die Sendung beim Zoll störungsfrei abgefertigt werden kann. Die nachfolgenden Hinweise bitten wir zu beachten.

Nachfolgende Dokumente und Informationen müssen in leserlicher Schrift in eine transparente Umschlagshülle zusammen mit dem Frachtbrief eingefügt werden:

- Genaue Absenderangaben
- Genaue Empfängerangaben
- Wertnachweis: Rechnung über den Kauf des Produktes. Es ist ratsam den entsprechenden €-Warenwert auszurechnen und auf der Rechnung zu ergänzen. Ist keine Gewichtsangabe zum Produkt auf der Rechnung notiert, muss das Produkt gewogen und das Gewicht auf der Rechnung notiert werden.
- Warentarifnummer des Produktes: diese ist in der Regel auf der Rechnung bei der jeweiligen Artikelposition notiert. Falls dies nicht der Fall ist, fragen Sie bitte bei [Service@kontronik.com](mailto:Service@kontronik.com) die korrekte Warentarifnummer für das zuzusendende Produkt nach, und tragen diese anschließend auf der Rechnung beim Artikel ein.
- Zollinhaltserklärung: Kurze Beschreibung, für welchen Anwendungszweck das Produkt eingesetzt wird. Beispiel für KOSMIK: Elektronisches Steuerungsgerät für den Betrieb von BLDC-Motoren in Modellhubschraubern.
- KONTRONIK-Serviceformular: Dieses bitte ausfüllen und in die Umschlagshülle mit beilegen.

Die Umschlagshülle mit den Dokumenten muss außen auf das Paket aufgeklebt werden.

Der Zoll öffnet in der Regel keine Pakete! Wenn der Sendungsinhalt nicht klar ist, kann der Import nicht durchgeführt werden und das Paket wird nach ca. 2 Wochen an den Absender kostenpflichtig zurückgesendet!

### Bitte beachten Sie:

Wenn ein Produkt an KONTRONIK/SOBEK zurückgesendet werden soll, bitten wir darum, Kopien der oben aufgelisteten Dokumente und des ausgefüllten KONTRONIK-Serviceformulars zeitgleich zum Versand der Sendung als Versandankündigung per E-Mail an [Service@kontronik.com](mailto:Service@kontronik.com) zu senden, damit KONTRONIK/SOBEK bei Zollabfertigungsproblemen die Sendung dem Absender zuordnen kann und den Inhalt der Sendung kennt. Wenn diese Informationen KONTRONIK/SOBEK bekannt sind, kann von KONTRONIK/SOBEK bei Zollabfertigungsproblemen gegen Kostenerstattung eine Internet-Zollanmeldung ausgefüllt werden, um die Einfuhr zu ermöglichen.

Die obige Beschreibung soll Ihnen helfen, die Sendung möglichst störungsfrei an KONTRONIK/SOBEK zu übersenden. Eine Gewähr für die Vollständigkeit der Informationen können wir jedoch leider nicht geben, wir bitten um Ihr Verständnis. Bitte kontaktieren Sie im Zweifelsfall einen Zoll-Dienstleister in Ihrer Umgebung.