

# RETOUREN REGELUNG

Lieferreklamationen und Retouren verursachen einen Aufwand, der nicht nur unsere, sondern auch Ihre Prozesse betrifft.

Wir möchten, dass Ihre Anliegen schnell und reibungslos bearbeitet werden. Um dies gewährleisten zu können, beachten Sie bitte folgende Vorgehensweise:

- Eine Gutschrift der retournierten Ware kann grundsätzlich nur erfolgen, wenn die Ware durch Sie direkt bei uns bezogen wurde und sich die Ware noch in einem verkehrsfähigen Zustand gemäß AMG / MDR befindet.
- Für eine erfolgreiche Retoure muss die Ware noch eine Haltbarkeit von mindestens 6 Monaten vorweisen und darf weder beschriftet, beklebt, verschmutzt oder geöffnet sein.
- Die Ware muss ein aktuelles Erscheinungsbild vorweisen. Artikelnummern, Pharmazentralnummern und Verpackungen dürfen sich nicht verändert haben.
- Die Ware muss ordnungsgemäß gelagert und gehandhabt worden sein und darf Ihren Verantwortungsbereich nicht verlassen haben.
- Für Retouren, die die gesetzliche Rückgabefrist von 14 Tagen überschreiten, erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von 15% des Warenwertes.
- Retouren müssen im Vorfeld über das unten aufgeführte Online-Formular oder unter [Reklamation@medihandel.de](mailto:Reklamation@medihandel.de) angemeldet werden.
- Für Retouren ohne vorherige Anmeldung, kann keine Rücknahme oder Gutschrift erfolgen.
- Retouren aufgrund von Fehllieferungen oder beschädigter Ware müssen innerhalb von 5 Werktagen nach Erhalt der Ware angemeldet werden.
- Die Retouren müssen ausreichend frankiert sein und in einem gut gepolsterten Paket an uns zurückgeschickt werden.
- Bei Abholung berechnen wir eine Gebühr von € 10,00 pro Paketstück.
- Reduzierte Ware ist von dieser Regelung ausgenommen.

## Retoure / Lieferreklamation:

Allgemeine Daten: (\*) gekennzeichnete Felder sind Pflichtfelder

Kd.Nr(\*)

Firma / Apotheke(\*)

Lieferschein Nr:

Vorname(\*)

Name(\*)

Straße(\*)

PLZ, Ort(\*)

E-Mail(\*)

Grund der Reklamation(\*)

- Falsche Menge erhalten
- Falsche Ware erhalten
- Falsch bestellt
- Bruch oder defekte Ware erhalten
- geändertes Verschreibungsverhalten
- Patient verstorben
- Sonstiges

Ergänzungen

Dieses Formblatt dient nur zur Anmeldung Ihrer Retoure.

Sobald wir diese erhalten haben, setzen wir uns mit Ihnen in Verbindung und senden Ihnen ein entsprechendes Retouren Formular zu.

Ihr MEDiHANDEL Team