

Retourenregelung und Richtlinie für Lieferreklamation – gültig ab 01.02.2020

- 1) Retouren bedürfen grundsätzlich unserer Zustimmung. Wir behalten uns vor, unverlangt retournierte Ware ohne vorherige Absprache auf Kosten des Rücksenders zu vernichten und nicht gutzuschreiben. Nehmen Sie grundsätzlich im Vorfeld über die Email retoure@deltamedica.de Kontakt auf.
- 2) Berechtigte Retouren mit einem Wert kleiner als 50 € werden nicht als Retouren angenommen, sondern mit einem Vernichtungsbegleitschein bearbeitet und gutgeschrieben.
- 3) Retourenvergütung für retournierte Ware kann nur erfolgen, wenn:
 - a. die Ware sich in verkehrsfähigen Zustand gem. AMG/MPG befindet.
 - b. die Ware noch über eine ausreichende Haltbarkeit verfügt (d.h. 50 % der Restlaufzeit).
 - c. die Ware in Originalkartons verpackt, nicht beschädigt, beschriftet, beklebt, verschmutzt oder geöffnet ist.
 - d. die Ware längstens 1 Woche nach Lieferung zur Retoure angemeldet wird.
 - e. Fehlmengen, verdeckter Transportschaden und Kommissionierfehler innerhalb 7 Tage angemeldet werden über retoure@deltamedica.de
- 4) Für die Prüfung, Bearbeitung und Abwicklung von Rücksendungen nehmen wir folgende Abzüge vom Kaufpreis vor
 - a. 20 % für Ware in unbeschädigten Originalkartons mit einer 50 % Restlaufzeit.
 - b. 100 % für verfallene oder beschädigte Ware und Anbruchkartons. Hierfür erstellen wir auf Anforderung gerne eine Vernichtungserklärung in Höhe des Kaufpreises.
- 5) Für Lieferreklamationen ersetzen wir
 - a. 100% bei Fehlmengen, verdeckter Transportschaden und Fehllieferungen durch Verschulden von Deltamedica.
 - b. 100 % bei AV (Außer Handel) gesetzter Ware, bei Anmeldung innerhalb von 3 Wochen nach Erscheinen der AV-Meldung, allerdings bei einem Wert unter 50 € nur über Vernichtungsbegleitschein.
- 6) Serialisierten Arzneimittel können nicht retourniert und erstattet werden, es sei denn:
 - a. es liegt ein belegter Transportschaden oder eine berechtigte Reklamation oder
 - b. es liegt eine durch Deltamedica verursachte Fehllieferung vor.
- 7) Werden Waren mit Serialisierungscode vernichtet, benötigen wir zusammen mit dem Vernichtungsprotokoll, ein Protokoll über die vernichteten Serialisierungscode.
- 8) Retournierte Ware von Fremdfirmen wird unfrei zurückgeschickt. Ware, die nicht direkt von Deltamedica GmbH bezogen wurde, ist grundsätzlich dorthin zurückzugeben, wo diese bezogen wurde. Dort liegt auch die Entscheidung über eine eventuelle Vergütung.
- 9) **Bitte senden Sie immer an folgende Adresse:**
DELTAMEDICA GmbH, Ernst-Wagner-Weg 1-5, 72766 Reutlingen, Tel.: 0 71 21 / 99 21 15
retoure@deltamedica.de

