

# PRODUKTMANAGEMENT

## P08\_06F01 Retourenbedingungen

FAX: 0711-49094-197

E-MAIL: AFTERSALES@MEDI1ONE.DE

medi1one

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sie haben bei uns eine Warenretoure angefragt.

medi1one ist stets bemüht, mit unseren Kunden unbürokratische und praktische Lösungen zu erarbeiten. Da die Ursachen von Retouren jedoch vielfältig sind und beispielhaft von „Lagerbereinigung“ über „Falschbestellung“ bis hin zu „Ablehnung des Produktes durch die Krankenkassen“ gehen, haben wir das Thema grundsätzlich geregelt. Nach unseren Verkaufsbedingungen sind Retouren nur in Ausnahmefällen und kulanthalber möglich.

Liegt eine solche Ausnahme vor, gelten folgende Bedingungen für eine Retoure:

- Arzneimittel werden grundsätzlich nicht zurückgenommen.
- Retouren bedürfen grundsätzlich der vorherigen Absprache mit und Genehmigung durch medi1one. Wir behalten uns vor, die Annahme nicht genehmigter Retouren an uns zu verweigern, bzw. die Ware auf Kosten des Absenders wieder an diesen zurückzusenden.
- Bei einer Gutschrift für Waren, die kulanthalber zurückgenommen wurden, ist eine Rückabwicklungs- und Wiedereinlagegebühr in Höhe von 25% des Netto-Warenwertes, mindestens aber 10,- EUR fällig.
- Eine Gutschrift auf Kulanz wird nicht ausbezahlt, sondern dem Kundenkonto gutgeschrieben und bei späteren Aufträgen verrechnet.
- Die Rücksendung erfolgt grundsätzlich auf Gefahr und zu Lasten des Käufers.
- Ware, deren Verkauf durch medi1one mehr als 6 Wochen zurückliegt, kann grundsätzlich nicht retourniert werden.
- Steril Ware, die eine Restlaufzeit von unter 2 Jahren hat, wird nicht zurückgenommen, es sei denn, die Ware hatte zum Zeitpunkt des Versandes durch medi1one schon eine kürzere Restlaufzeit.
- Ware, die kundenspezifisch bestellt wurde und die keine ständige Lagerware bei medi1one ist, wird grundsätzlich nicht zurückgenommen.
- Ware, die zum Zeitpunkt einer geplanten Retoure durch Modelländerungen des Herstellers bereits nur in veränderter Form oder aber gar nicht mehr produziert wird, ist von einer Retoure grundsätzlich ausgeschlossen.
- Ware, die von medi1one nur als komplette Verpackungseinheit verkauft wird, kann auch nur als komplette Verpackungseinheit retourniert werden.
- Es kann nur solche Ware retourniert werden, die sich in einem einwandfreien Zustand befindet und im zugehörigen unbeschädigten Originalkarton verpackt ist. Die Ware und deren Verpackung dürfen nicht verschmutzt, verklebt, etikettiert oder beschrieben sein.
- Der Retoure ist grundsätzlich die zugehörige Kopie von Lieferschein und Rechnung sowie der genehmigten Retourenanfrage beizulegen.

**Bitte beachten Sie, dass wir keine unfreien Pakete annehmen können.**

Damit wir Ihre Retourenanfrage zügig bearbeiten können, senden Sie uns bitte das beiliegende Formular Retourenanfrage vollständig ausgefüllt an die oben auf dem Formular stehende Faxnummer oder per E-Mail zurück.

**Bitte beachten Sie, dass eine endgültige Entscheidung bzgl. einer eventuellen Gutschrift erst nach Prüfung der Ware erfolgen kann.**

Mit freundlichen Grüßen

medi1one

-Retourenabteilung-

Handelsregister  
HRB 264094  
Amtsgericht Stuttgart

Commerzbank Stuttgart  
BIC COBADEFFXXX  
IBAN DE46 6004 0071 0760  
4242 00

Geschäftsführer:  
Dr. Marcel Oster  
Robert Boeder

USt-ID Nr: DE194515281

# PRODUKTMANAGEMENT

## P08\_06F01 Retourenbedingungen



FAX: 0711-49094-197

E-MAIL: AFTERSALES@MEDI1ONE.DE

Empfänger: medi1one medical gmbh, Abteilung ILS, Steinbeisstr. 15, 70736 Fellbach

**Auszufüllen vom Kunden:**

Kunden-Nr.	
Name	
Ort	
Ansprechpartner	
Telefon	
Fax	
E-Mail	

Stempel Kunde (falls vorhanden)

- Anlass:
- Rückgabe Medizinprodukte (Retoure)
  - Falsche Produkte durch medi1one geliefert (Reklamation)
  - Zuviel/Zuwenig Lieferung durch medi1one (Reklamation)
  - Transportschaden (Reklamation)
- Zustand:
- Produkt Verpackung beschädigt/geöffnet
  - Produkt war bereits beim Patienten/Endanwender
  - Produkt wurde gemäß seiner Lagerbedingungen gelagert
  - Produkt war zu keinem Zeitpunkt einer Kontamination/Manipulation ausgesetzt
  - Produkt ist kontaminiert oder möglicherweise kontaminiert

Bei Produkteigenschaften wie zum Beispiel: Undichtigkeit, Materialfehler usw. wenden Sie sich bitte an unseren Customer Service (0711-49094-0).

**Retouren von Arzneimitteln sind grundsätzlich ausgeschlossen.**

Folgende Artikel möchten wir retournieren / reklamieren:

Artikel	Artikel Bezeichnung	Sterile Ware	Menge mit Einheit (Stck oder VE)	Chargen-Nr.	Verfallsdatum	Lieferschein-Nr./ Lieferdatum	Rechnungs-Nr.

Retouren-/ Reklamationsgrund: \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_ Name (Blockschrift) \_\_\_\_\_ Funktion \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_

Dokumenten Vorlage: P08\_06F01 Rev. A06

Handelsregister  
HRB 264094  
Amtsgericht Stuttgart

Commerzbank Stuttgart  
BIC COBADEFFXXX  
IBAN DE46 6004 0071 0760  
4242 00

Geschäftsführer:  
Dr. Marcel Oster  
Robert Boeder

USt-ID Nr: DE194515281

# PRODUKTMANAGEMENT

## P08\_06F01 Retourenbedingungen



FAX: 0711-49094-197

E-MAIL: AFTERSALES@MEDI1ONE.DE

Antwort medi1one (wird von medi1one ausgefüllt)

Retouren-/ Reklamationsnummer: \_\_\_\_\_  
(Diese muss sichtbar auf der Rücksendung vermerkt werden)

### Retoure

Retoure möglich:  Ja  Nein

Grund:  Kein Lagerartikel\*  
 Unwirtschaftlich

älter als 6 Wochen\*  
 Sonstiges: \_\_\_\_\_

Bearbeitungsgebühr: \_\_\_\_\_ €

25% vom Warenwert\*  
 Sonstiges: \_\_\_\_\_

Mitarbeiter: \_\_\_\_\_

Produkt steril

Datum: \_\_\_\_\_

Transport temperaturgeführt

\*Genauere Informationen entnehmen Sie bitte aus unseren Retouren Bedingungen.

Freigabe zur Einlagerung durch die Qualitätssicherung (MD)

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

Stempel/ Unterschrift medi1one