

Retourenregelung

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

unsere neue Retourenregelung ist für alle Lieferungen ab 01.01.2019 gültig.

Grundsätzliche Regelungen

Retouren sind innerhalb von 10 Werktagen nach Erhalt der Ware anzumelden. Hierzu nutzen Sie bitte unser Retourenavis, welches Sie auf unserer Homepage <https://vitorgan.de/retourenregelung> herunterladen oder telefonisch bei uns anfordern können.

Bitte beachten Sie, dass nur Retouren mit einem vollständig ausgefüllten Retourenavis von uns bearbeitet werden können.

Um den Ablauf so einfach und komfortabel wie möglich für Sie zu gestalten, bitten wir folgende Punkte zu beachten:

1. Das Retourenavis muss vollständig ausgefüllt, gestempelt und unterschrieben sein.
2. Retouren, die nicht den Anforderungen entsprechen, werden nicht bearbeitet und unfrei an Sie zurückgesendet.
3. Bitte melden Sie Retouren immer per E-Mail an. Hierzu senden Sie bitte das Retourenavis, eine Kopie des Lieferscheins und bei beschädigter Ware Fotos an:

retouren@vitorgan.de

4. Für eine genehmigte Retoure erhalten Sie von uns eine Retourennummer, die Sie bitte nachträglich in das Retourenavis eintragen.
5. Legen Sie bitte das Retourenavis und eine Rechnungskopie der Rücksendung bei.
6. Wir können nur Retouren bearbeiten, die eine Retourennummer haben.
7. Temperaturnachweise für den Transport- und Lagerzeitraum können im Einzelfall von uns angefordert werden.
8. Versenden Sie die Retoure bitte unter Gewährleistung der vorgeschriebenen Lagerbedingungen sicher und gut verpackt, in stabilen Versandkartons und ausreichend frankiert an unsere Adresse:

vitOrgan Arzneimittel GmbH
Retourenabteilung
Brunnwiesenstraße 21
D-73760 Ostfildern

9. Die Höhe der Erstattung errechnet sich auf Basis des tatsächlich entrichteten Kaufpreises. Etwasige Preisänderungen nach Kauf der zu retournierenden Ware können nicht geltend gemacht werden.
10. Grundsätzlich sind nur direkt bei vitOrgan Arzneimittel GmbH bezogene, unbeschädigte Waren im Originalzustand erstattungsfähig.
11. Ware, die über den pharmazeutischen Großhandel bezogen wurde, werden nicht erstattet.

Retouren-Regelung für Direktlieferungen durch vitOrgan Arzneimittel GmbH	
Falschlieferungen	100% in Form einer Gutschrift
Chargenrückruf	100% in Form einer Gutschrift
Beschädigte Verpackungen	Ware gegen Ware nach Prüfung
Qualitätsreklamationen	Ware gegen Ware nach Prüfung
Lagerbestände mit mehr als 12 Monaten Restlaufzeit, die sonst einwandfrei ist	100% in Form einer Gutschrift abzgl. EUR 25,00 Bearbeitungsgebühr
Lagerbestände mit weniger als 12 Monaten Restlaufzeit	Keine Erstattung
<ul style="list-style-type: none"> - Reduzierte Ware mit Sonderkonditionen, Fremdware - Mit Fremdetiketten versehene Ware - Packungen mit unterschiedlichen Chargen - Ware ohne komplett ausgefülltes Retourenavis 	Keine Erstattung
<p>Anlieferung der Retouren: vitOrgan Arzneimittel GmbH / Retourenabteilung Brunnwiesenstraße 21 / D-73760 Ostfildern Tel.: +49 711 448 12 21 oder 0 Fax: + 49 711 448 12 41 Mail: retouren@vitorgan.de</p>	

D-73760 Ostfildern, 01.01.2019