



Retouren

von Ersatzteilen und Verbrauchsmaterialien

Retouren verursachen sowohl für Sie als auch für uns großen Aufwand. Um diesen Prozess für alle Beteiligten so einfach wie möglich zu gestalten, möchten wir Ihnen nachfolgend einige Hinweise geben.

Ablauf einer Retoure

1. Sie melden eine Retoure unter Angabe eines Grundes, Ihrer Kundennummer und der Lieferscheinnnummer bei Ihrem Außendienstmitarbeiter oder Mitarbeiter des Customer Service von Fresenius Medical Care an. Gerne können Sie hierfür auch unser Formular „Anmeldung einer Retoure“ nutzen. Dieses stellt Ihnen der zuständige Mitarbeiter gerne zur Verfügung.
2. Der zuständige Mitarbeiter spricht das weitere Vorgehen mit Ihnen ab.
3. Sie bestätigen mit Ihrer Unterschrift die Rückgabe und die ordnungsgemäße Lagerung der Ware.
4. Sie erhalten eine Kopie des Retourenscheins.

Retouren können nur vergütet werden, wenn

- sich die Ware gemäß Medizinproduktegesetz in verkehrsfähigem Zustand befindet;
- die Ware original verpackt, unversehrt und nicht beschriftet oder beklebt ist;
- die Ware noch mindestens vier Monate haltbar ist;
- die Ware gemäß der Vorgaben auf dem Etikett gelagert wurde;
- es sich nicht um Arzneimittel handelt.

Allgemeine Hinweise

- Wir behalten uns vor, nicht angemeldete Ware auf Kosten des Rücksenders zu vernichten.
- Äußerlich erkennbare Mängel müssen unverzüglich beim Wareneingang, verborgene Mängel unverzüglich nach deren Entdeckung reklamiert werden.
- Ware, die nicht direkt von der Fresenius Medical Care GmbH bezogen wurde, ist dort zu retournieren, wo sie bezogen wurde.
- Der Absender ist verantwortlich dafür, dass die zurückgegebene Ware nicht durch Infektionserreger kontaminiert ist und von ihr keine gesundheitsgefährdende Wirkung ausgeht.

Voraussetzungen für eine Retoure

- Zustimmung der Fresenius Medical Care GmbH.
- Rücksendungen sind nur mit einem von Fresenius Medical Care erstellten Retourenschein möglich.
- Die Ware ist in einem festen Karton, beispielsweise dem Originalkarton, und bei Bedarf auf einem Transporthilfsmittel verpackt.

Bitte senden Sie uns zu retournierende Produkte nur nach dem oben beschriebenen Prozedere.

Bitte senden Sie uns keine Retouren ohne vorherige Absprache. Nur so ist die korrekte und zeitnahe Bearbeitung der Retoure zu gewährleisten.

Wir danken Ihnen für Ihre Mitarbeit und Ihr Verständnis.

