

### Retourenregelung (gültig ab 15. Sept. 2016)

Wenn Sie die **bei uns direkt gekaufte Ware** retournieren möchten, verfahren Sie bitte wie folgt:

Melden Sie sich bei unserem Customer Service (CS): Tel. 089/5506675-13, Fax 089/5506675-25 oder [orders@sigma-tau.de](mailto:orders@sigma-tau.de). Rücksendungen, die ohne unser vorheriges Einverständnis erfolgen, können nicht angenommen/erstattet/ausgetauscht werden und werden gegebenenfalls kostenpflichtig an Sie zurückgesandt.

- 1.) **Kühlprodukte (+2 – +8°C):** diese werden grundsätzlich von uns abgeholt und sind bis zur Abholung/Übernahme entsprechend zu lagern. Details (genaue Produktbezeichnung, Anzahl, Charge, Retourengrund, Ansprechpartner, Abholort, Telefon, Fax) sind mit dem CS zu klären. Für eigenständig zurückgesandte Kühlprodukte gibt es grundsätzlich keine Erstattung/Austausch.
- 2.) **Sonstige Produkte:** versenden Sie diese bitte mit Angabe der genauen Produktbezeichnung, Anzahl, Charge und Retourengrund durch ein geeignetes Transportunternehmen, ggf. unter Berücksichtigung von Temperaturvorgaben und gemäß gültiger GDP-Richtlinien, an:

NextPharma Logistics GmbH  
Retoure sigma-tau  
Logistikzentrum  
Eichenbusch 1  
59368 Werne

Verkehrsfähige Ware darf nicht verändert, gekennzeichnet oder beschriftet werden  
Verkehrsfähiger Ware ist eine schriftliche Bestätigung beizulegen, dass diese (genaue Produktbezeichnung, Anzahl und Charge) seit der Lieferung ordnungsgemäß gelagert und gehandhabt wurde, insbes. Ihren Verantwortungsbereich nicht verlassen hat.

Erstattung oder Austausch retournierter Ware erfolgt gemäß unseren Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen (AVLB) sowie folgender Bestimmungen:

Grund der Retoure	Regelung
Sie haben falsch bestellt.	Grundsätzlich keine Erstattung, kein Warenaustausch
Sie haben nicht bestellte Ware erhalten.*	Erstattung*
Retoure wegen Nichtverkauf (Außer-Vertrieb-Meldungen bedingen kein Rückgaberecht, da der Abverkauf hiervon nicht betroffen ist.)	Keine Erstattung, kein Warenaustausch
Retoure wegen Haltbarkeit < 6 Monate, maßgebender Zeitpunkt: Übergabe zum Versand an das Transportunternehmen	Erstattung oder Warenaustausch
Die dem Transportunternehmen zum Versand übergebene Ware war mangelhaft.	Erstattung oder Warenaustausch
Retoure wegen Rückruf des Arzneimittels	Erstattung oder Warenaustausch, unabhängig von der Restlaufzeit, auch bei Bezug über autorisierte Großhändler
Verdacht auf Arzneimittelfälschung	Erstattung oder Warenaustausch, unabhängig von der Restlaufzeit. Das reklamierte Produkt ist inkl. Primär- und Sekundärverpackung zu retournieren.
Produktqualitätsmangel	Erstattung oder Warenaustausch, unabhängig von der Restlaufzeit. Das reklamierte Produkt ist inkl. Primär- und Sekundärverpackung zu retournieren.

\* Beanstandungsfristen und Konditionen/Haftungsausschluss siehe AVLBs

