

Allgemeine Retourenregelung (gültig ab 01.03.2019)

Für die Rückgabe von Carinopharm-Artikeln gelten die folgenden Bestimmungen:

1. **Serialisierte und vom Kunden bereits in der zentralen FMD-Seriennummern-Datenbank (ACS/EU-Hub) dekommissionierte Ware ist grundsätzlich von einer Rückgabe/Erstattung ausgeschlossen (Ausnahme: von Chargenrückruf betroffene Ware). Eine entsprechende Überprüfung jeglicher Retourenware wird durch Carinopharm durchgeführt.**
2. Eine Gutschrift in Höhe von 100% des Bestellwertes (plus Versandkosten auf Nachweis) erfolgt nur für noch nicht dekommissionierte Ware (s. Punkt 1) bei Retournierung (bzw. Vernichtung von transportbedingt beschädigter Ware) von:
 - auf dem Transportweg beschädigter Ware bei Meldung innerhalb einer Woche nach Wareneingang
 - Fehllieferungen, die durch Fehler in der Auftragsbearbeitung bei Carinopharm verursacht wurden (bei Meldung/ Retournierung innerhalb einer Woche nach Wareneingang)
 - durch Marktrückruf betroffenen Artikeln (Ausnahme: hier auch, wenn Ware bereits dekommissioniert wurde)
3. Eine Gutschrift in Höhe von 50% (ohne Erstattung von Versandkosten) erfolgt nur für noch nicht dekommissionierte Ware (s. Punkt 1) bei Retournierung von:
 - durch Bestellfehler des Kunden verursachten Fehllieferungen
4. Für retournierte Ware wird eine Gutschrift über den tatsächlich gezahlten Betrag erteilt; Skontoabzüge werden nicht erstattet. Erstattet werden nur komplette Packungseinheiten. Die Ware muss original verpackt, darf nicht beschädigt, beschriftet, beklebt, verschmutzt oder geöffnet sein; d. h., sie muss sich noch in einem verkehrsfähigen Zustand gemäß AMG befinden. Bitte legen Sie jeder Retourensending unser von Ihnen ausgefülltes Formular für **„Rücksendungen von Waren“** mit Bezugsnachweis, Bestätigung der ordnungsgemäßen Lagerung sowie der noch nicht erfolgten Dekommissionierung der zurückgesandten Produkte bei.
5. Nur nach vorheriger Absprache mit Carinopharm kann Retourware ggf. vor Ort vernichtet werden, in diesem Fall ist unser Formular **„Vernichtungserklärung“** vollständig ausgefüllt an Carinopharm zu senden, um eine entsprechende Gutschrift zu erhalten. Auf dem Transportweg beschädigte Ware sollte mit vorheriger Information an Carinopharm in jedem Fall vor Ort vernichtet werden, die entsprechenden Seriennummern der betroffenen Packungen müssen in diesem Fall direkt vom Kunden systemtechnisch dekommissioniert werden.
6. Warenrücksendungen erfolgen bitte ausnahmslos an folgende Adresse:

**Med-X-Press GmbH
Retourenabteilung
Alte Heerstraße 1a
38644 Goslar**

Zusendungen an andere Adressen können leider nicht bearbeitet werden.

7. Retouren mit einem Warenwert unter 15 € werden aufgrund des hohen Bearbeitungsaufwandes weder vergütet noch an den Absender zurückgeschickt.