

## Retourenregelung hameln plus

Um den besonderen Gegebenheiten des Handels mit Arzneimitteln gerecht zu werden, erklären wir uns bereit, Warentouren nach folgenden Grundsätzen zu behandeln:

Retouren sind Falschlieferungen von Waren und Lieferungen von beschädigter Ware, die im Sinne des AMG und Medizinproduktgesetzes zurückgenommen werden müssen. Diese Regelung betrifft nicht Ware, die von Kunden falsch bestellt worden sind.

**Sonderangebotsware**, die wegen kurzer Restlaufzeit zu besonderen Konditionen geliefert wurde, kann grundsätzlich nicht zurückgenommen werden.

**Verfallene Ware** kann nicht gutgeschrieben werden.

**Kühlware** kann nur in Ausnahmefällen zurückgenommen werden. Hameln plus behält sich in diesem Fall vor, ein entsprechendes Kühlschranksprotokoll anzufordern.

Nur direkt bei hameln plus bezogene Arzneimittel können rückerstattet werden.

Um die Verhältnismäßigkeit zum Arbeitsaufwand zu wahren kann eine Vergütung nur vorgenommen werden, wenn der zu vergütende Nettobetrag mindestens 50 € beträgt.

### Vorgehensweise

- Bitte melden Sie Ihre Retoure unter der Telefonnummer 05151/581-366 an.
- Per Fax erhalten Sie dann unseren Retourenschein.
- nach Rücksendung (Fax: 05151/581501) des vollständig ausgefüllten Retourenscheins erfolgt anschließend ein bis zwei Werktagen die Abholung.
- Beträgt die Rücksendung 50 € und mehr erfolgt eine Rücksendung auf unsere Kosten. In diesem Falle lassen wir die Ware ordnungsgemäß verpackt durch Trans-o-flex direkt bei Ihnen abholen. Bei Falschlieferung unsererseits sowie Beschädigungen (Bruch) wird die Ware ebenfalls auf Kosten von hameln plus bei Ihnen abgeholt.
- **Bei allen anderen Fällen hat der Kunde die Kosten für die Rücksendung selbst zu tragen.**

Umgehend nach Eintreffen Ihrer Rücksendung in unserem Haus wird die Ware auf Verkehrsfähigkeit geprüft und eine Gutschrift vorgenommen.

### **Bitte richten Sie Ihre Retoureware an folgende Adresse:**

hameln pharmaceuticals gmbh  
Langes Feld 13  
31789 Hameln

Für Fragen steht Ihnen unser Team gerne jederzeit zur Verfügung.