

Retourenreglement

Retourenreglement

Das vorliegende Retourenreglement regelt sämtliche Fälle von möglichen Vergütungen im Zusammenhang mit den direkten Warenlieferungen von ebi-pharm ag an ihre Kunden.

Der Aussendienst nimmt keine Waren zurück. Sämtliche Produkte (ausgenommen verfallene Ware) müssen auf dem Postweg mit PostPac-Priority an die ebi-pharm ag retourniert werden.

Bei Warenlieferungen über den Grossisten sind die Retourenregelungen des entsprechenden Grosshändlers massgebend. In diesen Fällen erfolgen die Retourenabwicklungen über den Grossisten.

Grundsatz

Ware wird nur in folgenden Fällen zurückgenommen:

Einstufung und Beurteilung

Pos.	Art der Retoure	Einstufung / Status	Vergütung
a	als Folge einer Falschliefereung*	Ware wird in einwandfreiem Zustand innerhalb von 10 Arbeitstagen nach der Auslieferung zurückgenommen	Volle Vergütung der Ware. Abholung durch ebi-pharm oder Rücksendung mit PostPac-Priority (Vergütung Abhol- bzw. Portokosten durch ebi-pharm). Bitte beachten: Rücksendung/Abholung nur von Montag bis Donnerstag möglich (GDP Leitlinie).
b	als Folge einer „Falschbestellung“**	Ware wird in einwandfreiem Zustand innerhalb von 10 Arbeitstagen nach der Auslieferung zurückgenommen	Volle Vergütung der Ware. Abholung durch ebi-pharm oder Rücksendung mit PostPac-Priority (keine Vergütung der Abhol- bzw. Portokosten durch ebi-pharm). Bitte beachten: Rücksendung/Abholung nur von Montag bis Donnerstag möglich (GDP Leitlinie)
c	als Folge einer schadhaften Lieferung*	Ware wird innerhalb von 10 Arbeitstagen nach der Auslieferung zurückgenommen	Volle Vergütung der Ware. Abholung durch ebi-pharm oder Rücksendung mit PostPac-Priority (Vergütung der Abhol- bzw. Portokosten durch ebi-pharm).
d	Produktebeanstandung**	Kontaktaufnahme mit der wissenschaftlichen Abteilung erforderlich*	Bei berechtigter Beanstandung: Volle Vergütung inklusive den Portokosten für die Rücksendung
e	Verfallene Ware*** (exklusive Nahrungsmittel)	Ware kann aus Kulanz zurückgenommen werden!	Aus Kulanz kann 50% der verfallenen Ware (Basis: aktueller ex-factory Preis) innerhalb von 6 Monaten nach dem Verfall in Form einer Gutschrift vergütet werden. Allfällige Portokosten fürs Rücksenden werden nicht übernommen. Die maximale Vergütung beträgt CHF 150.-- pro Abwicklung.
f	als Folge einer Lagerbereinigung	Ware wird nicht zurückgenommen!	Keine Vergütung

g	als Folge von Aufgabe der Geschäftstätigkeit	Ware wird nicht zurückgenommen!	Keine Vergütung
---	--	---------------------------------	-----------------

*** Erläuterungen zu den Positionen a) b) c)**

Bei den Retouren als Folge einer Falschlieferung, Falschbestellung oder einer schadhafte Lieferung benötigen wir immer das ausgefüllte Retouren-Formular. Dieses Dokument finden Sie auf <https://www.ebi-pharm.ch/zertifikate-und-formulare> oder Sie können dieses Formular auch beim Kundendienst anfordern.

**** Erläuterungen zur Position d)**

Bei einer qualitativen Beanstandung eines Produktes (z.B. Kapseln sind ausgelaufen) kontaktieren Sie bitte die ebi-pharm ag. Gemeinsam wird über das weitere Vorgehen entschieden.

ebi-pharm ag legt höchsten Wert auf die Qualität und Sicherheit ihrer Produkte. Deshalb sind wir Ihnen für Ihre Rückmeldungen sehr dankbar. Wir bitten um Verständnis, dass Produkte, welche ohne Rücksprache mit unserer wissenschaftlichen Abteilung zurückgenommen werden, nicht ersetzt werden können.

***** Erläuterungen zur Position e)**

In begründeten Ausnahmefällen wie z.B. bei Produkten die bei der Auslieferung eine Laufzeit von < 12 Monaten aufweisen, kann die verfallene Ware zu 100% vergütet werden. In diesem Falle muss der Kunde auf die zu kurze Laufzeit bei der Auslieferung hinweisen und diese auch belegen.

Eine Rücksendung der verfallenen Ware ist nur bei der direkten Abwicklung via Firmendomizil in Kirchlindach/BE notwendig, nicht aber bei der Ausführung über den Aussendienst.