

Retourenregelung der pro Medicare GmbH

1. Allgemeines

Diese Retourenregelung gilt ausschließlich für Produkte, die nachweislich direkt bei pro Medicare GmbH erworben wurden. Rücknahmen von Arzneimitteln und sonstigen Produkten erfolgen grundsätzlich nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch pro Medicare GmbH und unter Einhaltung der nachfolgenden Bedingungen.

2. Rücknahmefähige Produkte

Eine Rücknahme ist grundsätzlich möglich bei:

- Falschliefereien (falscher Artikel, falsche Menge)
- Offene Transportschäden (sofort bei Anlieferung zu dokumentieren)
- Verdeckte Transportschäden
- Produkten die bei Anlieferung ein Verfallsdatum von unter 6 Monaten haben (nur nach vorheriger Rücksprache)
- Rückrufen durch den Hersteller oder behördlich angeordneten Rücknahmen

3. Nicht rücknahmefähige Produkte

- Produkten mit beschädigtem oder geöffnetem Originalverschluss
- Artikeln mit unterbrochener Kühlkette
- Sonderanfertigungen oder speziell beschafften Produkten (z. B. Importware)
- Ware mit abgelaufenem Verfallsdatum
- Rückgaben, die später als 3 Werktage nach Lieferung angemeldet werden (Ausnahme: Produktrückrufe)

4. Rückgabeprozess

Anfrage zur Retoure:

Rücksendungen müssen vorab per E-Mail an lager@pro-medicare.de angefragt werden und die Verwendung unseres Retourenformulars ist verpflichtend.

- Jede Rücksendung ist ausschließlich mit dem von pro Medicare GmbH zur Verfügung gestellten Retourenformular möglich.
- Das Formular wird auf Anfrage individuell zur Verfügung gestellt.
- Rücksendungen ohne korrekt und vollständig ausgefülltes Formular werden nicht bearbeitet.
- Kühlpflichtige Arzneimittel sind grundsätzlich gekühlt zurückzusenden, da eine Gutschrift andernfalls nicht erfolgen kann

Erforderliche Angaben im Formular:

- Firma
- Anschrift
- Sachbearbeiter
- E-Mail
- Telefon
- Lieferschein- oder Rechnungsnummer
- Reklamationsnummer
- Artikelnummer und Bezeichnung
- Menge
- Rückgabegrund
- Fotos vom Versandkarton + Ware bei Schäden

5. Freigabe und Rückversand:

Die Rücksendung darf erst nach schriftlicher Genehmigung durch pro Medicare GmbH erfolgen. Die Ware ist innerhalb von 5 Werktagen originalverpackt und transportsicher (**Achtung: Verkaufspackung nicht als Versandpackung verwenden!**) an folgende Adresse zu senden:

pro Medicare GmbH
Am Wiesenbusch 1
45966 Gladbeck

6. Rechnungskorrektur / Ersatzlieferung

Nach erfolgreicher Prüfung erfolgt wahlweise:

- eine Rechnungskorrektur
- oder eine Ersatzlieferung (nach vorheriger Absprache)

Die Bearbeitung kann bis zu 10 Werktage in Anspruch nehmen.

7. Wichtige Hinweise

- Transportschäden müssen bei Anlieferung dokumentiert und sofort gemeldet werden.
- Verdeckte Transportschäden müssen unverzüglich nach Entdeckung, spätestens jedoch innerhalb von 3 Werktagen, gemeldet und ausreichend dokumentiert werden. Die Entscheidung über eine vollständige, anteilige oder ausbleibende Gutschrift liegt bei pro Medicare GmbH.
- Rücksendungen ohne vorherige Genehmigung und ohne unser Retourenformular werden abgelehnt und auf Kosten des Absenders zurückgesendet.
- Die Einhaltung dieser Retourenregelung ist verbindlich.