

Rückgabe-Richtlinien

Wir fertigen hochwertige Produkte. Deren kontinuierliche Verbesserung ist unser Leitprinzip und Grundpfeiler unserer Mission, gemeinsam Besseres zu schaffen. Sollte doch mal etwas nicht passen, können Sie das Produkt gerne zusammen mit dem ausgefüllten Rücksendeformular an uns zurücksenden. Bitte beachten Sie folgende Hinweise zum Ablauf Ihrer Rücksendung.

Retourenprozess

1. Bitte beachten Sie die Richtlinien für
 - a. Neuprodukte und
 - b. defekte Produkte
2. Klären Sie eventuelle Fragen vorab mit unseren Ansprechpartnern
3. Füllen Sie das Rücksendeformular vollständig aus
4. Senden Sie Ihr Produkt zusammen mit dem ausgefüllten Rücksendeformular an die

ORMED GmbH
a company of Enovis
Bötzinger Straße 90
79111 Freiburg

Neuprodukte

Rücksendungen „Standard“ (<1.000 Euro + <8 Wochen)

- Produkt bzw. Zubehör befindet sich in einwandfreiem Originalzustand
- Lieferdatum liegt nicht länger als 8 Wochen zurück und der Gesamt-Nettowert liegt unter 1.000 Euro
- Ausgefülltes Rücksendeformular liegt bei

Rücksendungen „Sonderfall“ (≥1.000 Euro oder ≥8 Wochen)

- Bitte vor einer evtl. Einsendung Kontakt mit einem autorisierten Mitarbeiter im Außen- oder Innendienst aufnehmen
- Ausgefülltes Rücksendeformular beilegen

Umtausch oder Gutschrift nur möglich, wenn die Freigabe eines autorisierten Mitarbeiters vorab vorliegt.

Abzüge

- Fehlende Rückgabe-Informationen (LS-/ Rg-Nr., Kd-Nr., Grund): 20% vom Nettowert (max. 40 Euro)
- Beschädigte/ fehlende Verpackung, Aufkleber etc.: 5,00 Euro pro Produkt
- Unfreie Rücksendungen können leider nicht entgegengenommen werden

Bei erfolgten Abzügen ist nur eine Gutschrift möglich und es erfolgt keine Ersatzlieferung.

Ablehnungsgründe

- Kontaminierung (Neuprodukt zusammen mit gebrauchten Produkten verpackt/ versendet)
- Gebrauchsspuren oder Produktveränderung (z.B. umgebaute Keile, Material erwärmt/ verformt)

Die Rücksendung kann leider nicht angenommen werden und wird an Sie zurückgesandt.

Defekte Produkte

Rücksendung „Standard“ z. B. Lieferdatum <6 Monate

- Es liegt erkennbar ein Produktmangel/ Fabrikationsfehler vor
- Lieferdatum nicht älter als 6 Monate
- Ausgefülltes Rücksendeformular liegt bei
- Auf Anfrage erhalten Sie ein Rücksendelabel

Rücksendung „Sonderfall“ z. B. Lieferdatum ≥6 Monate

- Ggf. späteres Ausgabedatum an Patienten (Nachweis durch Rechnung erforderlich)
- Vor einer evtl. Einsendung wird Kontakt mit einem autorisierten Mitarbeiter im Außen- oder Innendienst aufgenommen
- Ausgefülltes Rücksendeformular liegt bei

Umtausch oder Gutschrift ist nur möglich, wenn Erstverwendung <6 nachgewiesen oder wenn vorab eine Freigabe eines autorisierten Mitarbeiters vorliegt.

Abzüge

- Fehlende Rückgabe-Informationen (LS-/ Rg-Nr., Kd-Nr., Grund): 20 % vom Nettowert (max. 40 Euro)

Bei erfolgten Abzügen ist nur eine Gutschrift möglich und es erfolgt keine Ersatzlieferung.

Ablehnungsgründe

- Schaden am Artikel wurde nachweislich vom Kunden verursacht
- Artikel wurde bereits umfangreich genutzt
- Produkt ist grundsätzlich funktionsfähig

Die Rücksendung kann leider nicht angenommen werden und wird an Sie zurückgesandt.

Rücksendeformular

Bitte füllen Sie das Rücksendeformular vollständig aus, legen es der zurückgesandten Ware bei und senden Sie Ihre Retoure an die

ORMED GmbH
a company of Enovis
Bötzinger Straße 90
79111 Freiburg

Es gelten die oben genannten Rückgabe-Richtlinien.

Das Rücksendeformular liegt unter <https://www.enovis-medtech.de/service/retouren> ab.