

## Rückgabe / kaufmännische Reklamation

Gültig ab 15.04.2023

### Wir prüfen für Sie

Sie haben falsche oder beschädigte Ware erhalten? Wir sind gerne für Sie da und prüfen mit Ihnen gemeinsam, ob eine Rückgabe der Ware möglich ist. Sprechen Sie uns an. Gerne prüfen wir den Sachverhalt mit Ihnen.

### Darauf sollten Sie achten

Um den Ablauf so einfach und komfortabel wie möglich für Sie zu gestalten, bitten wir folgende Punkte zu beachten:

- Ein Retourenavis wird für die Rückgabe zwingend benötigt. Am besten wäre es, wenn Sie unser Retourenavis auf unserer Homepage <https://vitorgan.de/fileadmin/Data/downloads/Retouren/Retourenavis.pdf> herunterladen würden. Gerne können Sie es auch telefonisch anfordern.
- Bitte melden Sie Retouren immer per E-Mail an. Hierzu senden Sie bitte das Retourenavis, eine Kopie des Lieferscheins (meistens eine Rechnungskopie) und bei Transportschäden Fotos an: [retouren@vitorgan.de](mailto:retouren@vitorgan.de)
- Temperaturnachweise für den Lagerzeitraum können im Einzelfall von uns angefordert werden.
- Versenden Sie die Retoure bitte unter Gewährleistung der vorgeschriebenen Lagerbedingungen sicher und gut verpackt, in stabilen Versandkartons und ausreichend frankiert an unsere Adresse.
- Die Höhe der Erstattung errechnet sich auf Basis des tatsächlich entrichteten Kaufpreises. Etwas Preisänderungen nach Kauf der zu retournierenden Ware können nicht geltend gemacht werden.
- Hierbei gilt zu beachten, dass Rücklieferungen ohne ordnungsgemäße Lagerung oder Versand über nicht berechnete Dienstleister von der Erstattung ausgenommen sind.

Beachten Sie bitte folgende Voraussetzungen, damit wir eine Retoure schnell und erfolgreich abwickeln können:

- Grundsätzlich werden nur direkt bei vitOrgan Arzneimittel GmbH bezogene, unbeschädigte Waren im Originalzustand als Retoure anerkannt und geprüft.
- Das Retourenavis muss vollständig ausgefüllt, gestempelt und unterschrieben sein, da sonst eine Bearbeitung nicht möglich ist.
- Für eine genehmigte Retoure erhalten Sie von uns eine Retourennummer, die Sie bitte nachträglich in das Retourenavis eintragen.

- Legen Sie bitte das Retourenavis und eine Kopie des Lieferscheins (meistens die Rechnungskopie) der Rücksendung bei.
- Das Auslieferungsdatum liegt nicht länger als 6 Monate zurück.

**Anlieferung der Retouren:**

vitOrgan Arzneimittel GmbH / Retourenabteilung  
Brunnwiesenstraße 21 / D-73760 Ostfildern  
Tel.: +49 711 448 12 21 oder 0  
Fax: + 49 711 448 12 41  
Mail: [retouren@vitorgan.de](mailto:retouren@vitorgan.de)

D-73760 Ostfildern, 15.04.2023

**vitOrgan Arzneimittel GmbH**



Stefan Back  
Geschäftsführer