

Retouren- Reklamationsregelung

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

Retouren/ Reklamationen sind innerhalb von 7 Werktagen nach Erhalt der Ware anzumelden, hierzu nutzen Sie bitte unser Rücksendeavis. Dieses können Sie sich auf unserer Homepage www.hecht-pharma.com herunterladen, oder telefonisch bei uns anfordern.

Bitte beachten Sie, dass nur Retouren/ Reklamationen mit einem vollständig ausgefüllten Rücksendeavis von uns bearbeitet werden können.

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

- Das Rücksendeavis muss vollständig ausgefüllt, gestempelt und unterschrieben sein.
- Retouren/ Reklamationen, die nicht den Anforderungen entsprechen, senden wir unfrei an Sie zurück.
- Melden Sie Retouren/ Reklamationen immer per E-Mail oder per Fax an. Hierzu senden Sie bitte das Rücksendeavis, eine Kopie des Lieferscheins und bei beschädigter Ware Fotos **(sowohl von der Ware als auch von den Versandkartons)** an:
Email: reklamation@hecht-pharma.de Fax: 04761 9256 299
- Für eine genehmigte Rücksendung erhalten Sie von uns eine Rücksendenummer. Diese tragen Sie bitte nachträglich in das Rücksendeavis ein.
- Legen Sie bitte das Rücksendeavis und eine Kopie von Lieferschein/Rechnung der Rücksendung bei.
- Wir können nur Retouren bearbeiten, die eine Rücksendenummer erhalten haben.
- Bei Nichteinhaltung der vorgeschriebenen Lagertemperatur, auch während des Transports, können wir keine Gutschrift erstellen. Temperaturnachweise für den Transport- und 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:

**HECHT Pharma GmbH
Retourenabteilung
Zevener Straße 9
27432 Bremervörde**

- Die Höhe der Erstattung errechnet sich auf Basis des tatsächlich entrichteten Kaufpreises. Etwaige Preisänderungen nach Kauf der zu retournierenden Ware können nicht geltend gemacht werden.
- Erstattungsfähig sind nur direkt bei HECHT Pharma GmbH bezogene, im Originalzustand befindliche, unbeschädigte Waren.
- Ware die über den pharmazeutischen Großhandel bezogen wurde, senden Sie bitte an denselben zurück.
- Bei Retouren die uns unfrei, nicht ausreichend frankiert oder beschädigt erreichen, verweigern wir die Annahme.