

Rückgabe-Richtlinien Orthopädietechnik

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 Unklarheiten gerne vorab mit unseren Experten aus dem Team After Sales Services
3. Füllen Sie immer 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

a) Neuprodukte

Rücksendungen innerhalb vom 3 Wochen

- Produkt bzw. Zubehör befindet sich in einwandfreiem Originalzustand
- Rücksendeeingang **innerhalb von 3 Wochen** ab Lieferscheindatum durch Enovis
- Vollständig ausgefülltes Rücksendeformular

Rücksendungen nach mehr als 3 Wochen)

- Produkt bzw. Zubehör befindet sich in einwandfreiem Originalzustand
- Rücksendeeingang **mehr als 3 Wochen** nach Lieferscheindatum durch Enovis
- Abzug von 25% vom Nettowert (max.50€)
- Vollständig ausgefülltes Rücksendeformular

Abzüge

- Fehlende Rückgabe-Informationen (LS-/ Rg-Nr., Kd-Nr.): 20% vom Nettowert (max. 40 Euro)
- Beschädigte/ fehlende Verpackung, Aufkleber etc.: 5,00 Euro pro Stück des Produktes
- Ware älter als 6 Monate → Abschlag von 50% vom Nettowert
- Ware älter als 12 Monate → Individueller Abschlag möglich, mindestens 70 %
- Ware älter als 24 Monate → Keine Erstattung mehr möglich

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)
- Unfreie Rücksendung

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

b) Defekte Produkte

Reklamation innerhalb von 6 Monaten

Unser Team After Sales Service unterstützt Sie hierbei gerne telefonisch und per E-Mail.

Telefon: [+49 \(0\) 800 8 676 333](tel:+49(0)8008676333) E-Mail: aftersales@enovis.com

Für eine reibungslose und schnelle Abwicklung benötigen wir folgende Angaben von Ihnen:

- Vollständig ausgefülltes Rücksendeformular
- Artikelnummer, Lot-Nummer und Kundennummer
- Eine detaillierte Beschreibung des festgestellten Mangels
- Aussagekräftige Bilder, die den Defekt am Produkt dokumentieren
- bei Druckstellen o.ä. bitte auch ein Bild der betroffenen Stelle
- Ihr Wunsch: bevorzugen Sie einen Austausch der Ware oder eine Gutschrift?

Da nicht mehr alle Produkte zurückgesendet werden müssen, erhalten Sie von uns nur für ausgewählte Produkte ein Rücksendeetikett für den Rückversand. Dies hilft uns, unseren hohen Qualitätsanspruch weiterhin zu optimieren.

Reklamation nach mehr als von 6 Monaten

- Ggf. späteres Ausgabedatum an Patienten (Nachweis durch Rechnung erforderlich)
- Rücksendeprozess: siehe Reklamation innerhalb von 6 Monaten

Umtausch oder Gutschrift ist nur möglich, wenn Erstverwendung <6 nachgewiesen werden kann

Abzüge

- Fehlende Rückgabe-Informationen (LS-/ Rg-Nr.,Kd-Nr.): 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 // Unsachgemäßes Handling
- 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
Bötzingen Straße 90
79111 Freiburg

Es gelten die oben genannten Rückgabe-Richtlinien.

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