

## RETOUREN – REGELUNG

### Ipsen Pharma GmbH

Sehr geehrte Damen und Herren,

gerne informieren wir Sie über unsere Retouren-Regelung.

Unser Produkt-Portfolio umfasst Spezialprodukte, die ausschließlich nachfrageorientiert in den Vertrieb und letztendlich zum Patienten gelangen. Des Weiteren werden unsere Produkte in aller Regel unmittelbar verwendet, so dass eine längere Lagerhaltung nicht erforderlich ist. Aus diesen Gründen sehen wir keine Veranlassung, unsere Produkte vom Kauf zurückzunehmen.

Hiervon ausgeschlossen sind selbstverständlich Produktreklamationen im Rahmen unserer Gewährleistung.

Bei allen Reklamationen gilt:

- Anfragen werden nur bei direkt von Ipsen bezogener Ware bearbeitet
- Es gilt eine Reklamationsfrist von 5 Tagen nach Erhalt der Ware
- Eine Retourenanfrage muss schriftlich an [Retouren.germany@ipsen.com](mailto:Retouren.germany@ipsen.com) erfolgen
  - o Inkl. Lieferschein- und/ oder Rechnungsnummer
  - o Bei verdecktem Bruch oder Transportschäden sind Fotos zur Dokumentation unbedingt erforderlich (Schäden an der Verpackung und dem Versandkarton)
  - o Bei Transportschäden ist zusätzlich die Bestätigung der Spedition erforderlich
- Zudem ist erforderlich, dass
  - (1) das sodann von uns verschickte Formblatt ‚RMA‘ zwingend zu verwenden und vollständig auszufüllen ist
  - (2) bei Kühlware ein für die komplette Lagerdauer geltender und unterschriebener Temperaturnachweis zwingend beizulegen ist

---

**Nur mit der Übermittlung der vollständigen Unterlagen ist eine abschließende Bearbeitung der Reklamation möglich.**

#### **Achtung!**

- Mangelhafte Produkte, die ohne Einhaltung der oben genannten Voraussetzungen retourniert wurden, werden von Ipsen nicht akzeptiert und aus Qualitätsgründen direkt der Vernichtung zugeführt
- Mangelhafte Produkte, welche bereits aus der Securpharm-Datenbank ausgebucht (dekommissioniert) wurden, werden von Ipsen nicht akzeptiert und direkt vernichtet
  - o Dies gilt ebenfalls, wenn dies bei der Qualitätskontrolle nach Erhalt der reklamierten Produkte auffällt
- Reklamationen bezüglich der Restlaufzeit der Waren werden nicht akzeptiert

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Team Distribution Management