

# Retourenregelung

Ipsen Pharma GmbH

Sehr geehrte Kund\*innen,

gerne informieren wir Sie über die Retourenregelung zu unseren Produkten.

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, mangelfreie Produkte vom Kauf zurückzunehmen.

## **Bei allen Produktreklamationen im Rahmen der Gewährleistung gilt:**

- Das Produkt wurde direkt von der Ipsen Pharma GmbH bezogen
- Es gilt eine Reklamationsfrist von 5 Tagen ab Erhalt der Ware
  - Die Retourenanfrage muss schriftlich innerhalb der gesetzten Frist bei [retouren.germany@ipsen.com](mailto:retouren.germany@ipsen.com) eingehen
  - Inklusive des Lieferscheins und/oder der Rechnungsnummer
  - Inklusive einer Fotodokumentation im Falle von verdeckten Brüchen und Transportschäden
  - Bei Transportschäden ist die Bestätigung der Spedition erforderlich
- **Weiterhin ist zum Zwecke der Schadensminimierung erforderlich, dass**
  - der Retoure das von uns übermittelte „RMA“-Dokument ausgefüllt und unterzeichnet beiliegt
  - bei Kühlware ein für die komplette Lagerdauer geltender und unterschriebener Temperaturnachweis beizulegen ist

**Nur mit Übermittlung der vollständigen Unterlagen ist die abschließende Bearbeitung der Retoure möglich.**

## **Achtung!**

- Alle Produkte (auch mangelhafte), die ohne Einhaltung der beschriebenen Vorgehensweise an Ipsen zurückgesendet werden, werden aus Qualitätsgründen direkt der Vernichtung zugeführt und nicht vergütet
- Dies gilt ebenso für Produkte, die im Securpharm-Datenbanksystem bereits inaktiv gesetzt/ausgebucht wurden
- Reklamationen aufgrund der Restlaufzeit der Produkte werden nicht akzeptiert

Mit freundlichen Grüßen

Distribution Management Team DACH