

# RÜCKGABE-RICHTLINIEN FÜR ORTHESEN & BANDAGEN

Stand: Juli 2019



| NEUPRODUKTE  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Rücksendungen „Standard“</b><br>< 800 € und < 8 Wochen        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produkt bzw. Zubehör im einwandfreien Originalzustand</li> <li>• Lieferdatum nicht älter als 8 Wochen/Gesamt-Nettowert unter 800 €</li> <li>• Ausgefülltes Rücksende-Formular liegt bei (zu finden auch unter <a href="http://www.djoglobal.de">www.djoglobal.de</a>)</li> <li>• Frei Haus versendet an DJO</li> </ul>                                  | Umtausch oder Gutschrift erfolgt nach Ihren Wünschen.   |
| <b>Rücksendungen „Sonderfall“</b><br>> 800 € oder > 8 Wochen     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bitte vor einer evtl. Einsendung Kontakt mit einem DJO-Vertriebsmitarbeiter aufnehmen (Außendienst, Inside Sales, Kundenservice)</li> <li>• Rücksendeformular ausgefüllt beilegen (zu finden auch unter <a href="http://www.djoglobal.de">www.djoglobal.de</a>)</li> </ul>  | Umtausch/Gutschrift nur möglich, wenn <u>vorab</u> Freigabe eines autorisierten DJO-Mitarbeiters vorliegt.  |
| <b>Abzüge</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fehlende Rückgabe-Informationen (LS-/Rg-Nr., KdNr., Grund):<br/>20 % vom Nettowert (max. 40 €)</li> <li>• Beschädigte/fehlende Verpackung, Aufkleber etc.: 5,00 € pro Produkt</li> <li>• Unfreie Einsendung an DJO: 4,05 € pro Produkt</li> </ul>   | Nach Abzug ist nur eine Gutschrift möglich. Keine Ersatzlieferung.  |
| <b>Ablehnungsgründe</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontaminierung (Neuprodukt zusammen mit gebrauchten Produkten verpackt/versendet)</li> <li>• Gebrauchsspuren oder Produktveränderung (z.B. umgebaute Keile, Material erwärmt/verformt)</li> </ul>   | Rücksendung darf leider nicht angenommen werden und wird an Sie zurückgesandt.  |
| DEFEKTE PRODUKTE   |  |   |
| <b>Rücksendungen „Standard“</b><br>z.B. Lieferdatum < 6 Monate   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es liegt erkennbar ein Produktmangel/Fabrikationsfehler vor</li> <li>• Lieferdatum nicht älter als 6 Monate</li> <li>• Ausgefülltes Rücksende-Formular liegt bei (zu finden auch unter <a href="http://www.djoglobal.de">www.djoglobal.de</a>)</li> </ul>   | Umtausch oder Gutschrift erfolgt nach Ihren Wünschen.   |
| <b>Rücksendungen „Sonderfall“</b><br>z.B. Lieferdatum > 6 Monate | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ggf. späteres Ausgabedatum an Patienten durch Rechnung nachweisen</li> <li>• Bitte vor einer evtl. Einsendung Kontakt mit einem DJO-Vertriebsmitarbeiter aufnehmen (Außendienst, Inside Sales, Kundenservice)</li> <li>• Rücksendeformular ausgefüllt beilegen (zu finden auch unter <a href="http://www.djoglobal.de">www.djoglobal.de</a>)</li> </ul> | Umtausch/Gutschrift nur möglich, wenn Erstverwendung < 6 Monate nachgewiesen oder wenn <u>vorab</u> Freigabe eines autorisierten DJO-Mitarbeiters vorliegt. |
| <b>Abzüge</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fehlende Rückgabe-Informationen (LS-/Rg-Nr., KdNr., Grund):<br/>20 % vom Nettowert (max. 40 €)</li> </ul>   | Nach Abzug ist nur eine Gutschrift möglich. Keine Ersatzlieferung.  |
| <b>Ablehnungsgründe</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schaden am Artikel wurde nachweislich vom Kunden verursacht</li> <li>• Artikel wurde bereits umfangreich genutzt</li> <li>• Produkt grundsätzlich funktionsfähig</li> </ul>   | Rücksendung darf leider nicht angenommen werden und wird an Sie zurückgesandt.  |