

# Retourenabwicklung leicht gemacht

Für die schnelle und einwandfreie Abwicklung Ihrer Warenrückgabe, stellen Sie uns bitte die folgenden Informationen im Formular auf Seite 2 zur Verfügung.

## Grundsätzlich gilt:

1. Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass wir **nur angemeldete Retouren** bearbeiten können. **Nutzen Sie hierfür das Formular auf Seite 2.** Nicht angemeldete Retouren können wir nicht bearbeiten.
2. Die Lieferung darf nicht länger als **7 Tage zurück** liegen. Es gilt das Datum des Lieferscheins.
3. Zurückgenommen werden nur **ungeöffnete Originalverpackungen von Materialien und Geräten**, die **nicht beschriftet oder beklebt** wurden.
4. Bitte nur **unbeschädigte Ware** zurücksenden.
5. Wenn Sie uns ein defektes Gerät zurücksenden, beschreiben Sie bitte genau den Fehler/Defekt, wenn möglich, dokumentieren Sie den Fehler mit Bildern.
6. Von der Rückgabe bzw. vom Umtausch ausgeschlossen sind: **Verbrauchsmaterialien (z. B. Einmalartikel, Reinigungs- und Desinfektionsmittel, Handschuhe, Kanülen), Sonderbeschaffungen, Sonderanfertigungen, temperaturgeführtes Material, Reagenzien und sterile Ware.**
7. Ware bitte immer im **Päckchen oder Paket** zurücksenden.  
Versandtaschen und Briefumschläge können auf dem Weg zu uns Schaden nehmen.
8. Nach Eingang und Prüfung der retournierten Ware, erstatten wir den Warenwert abzüglich einer Bearbeitungspauschale von **19,00 EUR** (Die Bearbeitungsgebühr entfällt bei Falschlieferungen und der Lieferung beschädigter/defekter Ware).
9. Die Bearbeitung der Retoure kann bis zu 10 Werktagen beanspruchen.

## Die perfekte Vorgehensweise:

1. Füllen Sie das **Formular** vollständig aus und **senden** es per eMail an: [kundenservice@denta-tec.com](mailto:kundenservice@denta-tec.com)  
**Warten Sie auf unsere Antwort.**
2. Wir **prüfen Ihren Retourenauftrag** und senden Ihnen **zeitnah** die Adresse, an die Sie die Retoure senden können.  
Nutzen Sie nur die von uns mitgeteilte Adresse.
3. Verpacken Sie den oder die Artikel **transportsicher** in einem **Päckchen oder Paket**.  
Denken Sie auch an Füllmaterial zur Sicherung der Artikel.
4. Legen Sie der Sendung eine **Kopie der Rechnung** bei.

## Auch noch wichtig zu wissen:

1. Sie haben einen Artikel erhalten, den Sie nicht bestellt haben oder der Artikel wurde beschädigt oder defekt geliefert. Kein Problem, in diesen Fällen senden wir Ihnen gerne ein kostenfreies Retourenlabel.  
Die Bearbeitungsgebühr **entfällt** natürlich in diesen Fällen.
2. Ansonsten bitten wir Sie Ihre Rücksendung ausreichend zu **frankieren**.  
**Unfreie** oder unzureichend frankierte Sendungen können nicht angenommen werden.

# Retourenschein

E-Mail: kundenservice@denta-tec.com

Kundennummer	Lieferscheinnummer oder Rechnungsnummer	Datum
<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>

Ansprechpartner für Rückfragen

Bemerkungen / Grund der Retoure

- Gutschrift
- Ersatzlieferung
- Reparatur
- Defekte Neuware

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

## Folgende Artikel möchte ich gerne zurücksenden:

Artikel-Nr.	Menge	Artikelbezeichnung	Charge / Verfall / Serien-Nr.	Einzelpreis

Hiermit bestätige ich, dass die Retourenware den genannten Anforderungen entspricht.

Die Bearbeitung der Retoure kann bis zu 10 Werktagen beanspruchen.

Falls die Originalverpackung beschädigt ist, ein Siegel entfernt wurde oder eine Rücknahme bzw. Erstattung aus anderen Gründen (z. B. bei Sonderanfertigungen) nicht möglich sein sollte, behalten wir uns das Recht vor, die entsprechenden Artikel nach Überprüfung an Sie zurückzusenden. Bitte beachten Sie bei der Rücksendung von Gefahrgut die geltenden Bestimmungen der Gefahrgutverordnung.