

## Retourenreglement

### Retourenreglement

Das vorliegende Retourenreglement regelt sämtliche Fälle von möglichen Vergütungen im Zusammenhang mit den direkten Warenlieferungen von ebi-pharm ag an ihre Kunden.

Der Aussendienst nimmt keine Waren zurück. Sämtliche Produkte (ausgenommen verfallene Ware) müssen auf dem Postweg mit PostPac-Priority an die ebi-pharm ag retourniert werden.

Bei Warenlieferungen über den Grossisten sind die Retourenregelungen des entsprechenden Grosshändlers massgebend. In diesen Fällen erfolgen die Retourenabwicklungen über den Grossisten.

### Grundsatz

Ware wird nur in folgenden Fällen zurückgenommen:

### Einstufung und Beurteilung

Pos.	Art der Retoure	Einstufung / Status	Vergütung
a	als Folge einer Falschlieferrung (1)	Ware wird in einwandfreiem Zustand innerhalb von 10 Arbeitstagen nach der Auslieferung zurückgenommen	Volle Vergütung der Ware. Abholung durch ebi-pharm oder Rücksendung mit PostPac-Priority (Vergütung Abhol- bzw. Portokosten durch ebi-pharm). <b>Bitte beachten:</b> Rücksendung/Abholung nur von Montag bis Donnerstag möglich (GDP Leitlinie).
b	als Folge einer Falschbestellung (1)	Ware wird in einwandfreiem Zustand innerhalb von 10 Arbeitstagen nach der Auslieferung zurückgenommen	Volle Vergütung der Ware. Abholung durch ebi-pharm oder Rücksendung mit PostPac-Priority (keine Vergütung der Abhol- bzw. Portokosten durch ebi-pharm). <b>Bitte beachten:</b> Rücksendung/Abholung nur von Montag bis Donnerstag möglich (GDP Leitlinie)
c	als Folge einer schadhaften Lieferung (1)	Ware wird innerhalb von 10 Arbeitstagen nach der Auslieferung zurückgenommen	Volle Vergütung der Ware. Abholung durch ebi-pharm oder Rücksendung mit PostPac-Priority (Vergütung der Abhol- bzw. Portokosten durch ebi-pharm).
d	Produktebeanstandung (2)	Kontaktaufnahme mit der wissenschaftlichen Abteilung erforderlich	Bei berechtigter Beanstandung: Volle Vergütung inklusive den Portokosten für die Rücksendung
e	Beanstandung Elektrogeräte wie Vernebler.	Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst erforderlich	Bei berechtigter Beanstandung: <b>Nur</b> das Produkt „Yun“ muss zurückgesendet werden. Die Portokosten für die Rücksendung übernimmt der Kunde. Alle anderen Vernebler müssen nicht retourniert werden. Der Kunde erhält eine Gutschrift oder ein Ersatzgerät. Separate Regelung Vernebler Stadler. Beanstandungen siehe Beschrieb auf Beipackzettel.

f	Verfallene Ware (4) ( <b>exklusive Nahrungsmittel</b> )	Ware kann aus Kulanz zurückgenommen werden!	Aus Kulanz kann 50% der verfallenen Ware (Basis: aktueller ex-factory Preis) innerhalb von 6 Monaten nach dem Verfall in Form einer Gutschrift vergütet werden. Allfällige Portokosten fürs Rücksenden werden nicht übernommen. Die maximale Vergütung beträgt CHF 150.-- pro Abwicklung.
g	als Folge einer Lagerbereinigung	Ware wird nicht zurückgenommen!	Keine Vergütung
h	als Folge von Aufgabe der Geschäftstätigkeit	Ware wird nicht zurückgenommen!	Keine Vergütung

### (1) Erläuterungen zu den Positionen a) b) c)

Bei den Retouren als Folge einer Falschlieferung, Falschbestellung oder einer schadhafte Lieferung benötigen wir immer das ausgefüllte Retouren-Formular. Dieses Dokument finden Sie auf <https://www.ebi-pharm.ch/zertifikate-und-formulare> oder Sie können dieses Formular auch beim Kundendienst anfordern.

### (2) Erläuterungen zur Position d)

Bei einer qualitativen Beanstandung eines Produktes (z.B. Kapseln sind ausgelaufen) kontaktieren Sie bitte die ebi-pharm ag. Gemeinsam wird über das weitere Vorgehen entschieden.

ebi-pharm ag legt höchsten Wert auf die Qualität und Sicherheit ihrer Produkte. Deshalb sind wir Ihnen für Ihre Rückmeldungen sehr dankbar. Wir bitten um Verständnis, dass Produkte, welche ohne Rücksprache mit unserer wissenschaftlichen Abteilung zurückgesendet werden, nicht ersetzt werden können.

### (3) Erläuterungen zur Position e)

#### Garantie

Ebi-pharm ag gewährt ab Kaufdatum im Fachhandel 2 Jahre Garantie, für das Gerät Lisalia 5 Jahre Garantie ab Kaufdatum. Diese umfasst Konstruktions-, Produktions- sowie Materialfehler. Ausgenommen sind sämtliche Verschleisssteile und unsachgemässe Benutzung und Pflege. Anspruch auf Garantieleistung kann nur mit gültiger Kaufquittung oder ausgefülltem Garantieschein erhoben werden. Die Entscheidung, ob das Gerät ersetzt oder vergütet wird, liegt bei der ebi-pharm ag.

Die Rücksendung des Aromaverneblers „Yun“ Bedarf der vorherigen Zustimmung des Kundendienstes der ebi-pharm ag und erfolgt auf Kosten des Kunden. Alle anderen Vernebler die nicht zurückgesendet werden müssen, können dem Kundendienst gemeldet werden (Ausnahme Vernebler von Stadler. Separate Regelung auf Beipackzettel). Wir bitten um Verständnis, dass ohne Rücksprache mit unserem Kundendienst, die Produkte nicht gutgeschrieben oder ersetzt werden können.

Bei den Retouren als Folge eines Defektes des Verneblers „Yun“ benötigen wir immer das ausgefüllte Retouren-Formular. Dieses Dokument finden Sie auf <https://www.ebi-pharm.ch/zertifikate-und-formulare> oder Sie können dieses Formular auch beim Kundendienst anfordern.

Die Rücksendung ist im Originalkarton und mit dem gesamten Originalzubehör vorzunehmen.

**(4) Erläuterungen zur Position f)**

In begründeten Ausnahmefällen wie z.B. bei Produkten die bei der Auslieferung eine Laufzeit von < 12 Monaten aufweisen, kann die verfallene Ware zu 100% vergütet werden. In diesem Falle muss der Kunde auf die zu kurze Laufzeit bei der Auslieferung hinweisen und diese auch belegen.

Eine Rücksendung der verfallenen Ware ist nur bei der direkten Abwicklung via Firmendomizil in Kirchlindach/BE notwendig, nicht aber bei der Ausführung über den Außendienst.