

## Retourenregelung der otomed Pharma GmbH

Stand: 10/2025

Mit der Bezahlung der gelieferten Ware ist diese in das Eigentum des Kunden übergegangen.

Der Kunde übernimmt damit die Verantwortung für die sorgfältige Lagerung und die Überwachung der Verfalldaten.

Eine Rücknahme ausgelieferter Ware durch die otomed Pharma GmbH ist generell nicht vorgesehen.

Ausgenommen hiervon sind falsche Lieferungen oder fehlerhafte Waren. Diese müssen innerhalb von drei Werktagen nach Wareneingang reklamiert werden.

Grundsätzlich wird nur Ware einer betroffenen Charge zurückgenommen, die durch die otomed Pharma GmbH geliefert wurde. Dabei ist darauf zu achten, dass die retournierte Ware unter den gleichen Konditionen, z. B. Temperatur, Verpackungen, etc. zurück versendet werden muss, wie sie geliefert wurde.

Jede Retoure muß **vorab** bei der otomed Pharma GmbH **schriftlich** per E-Mail an **Reklamation@otomed.de** unter Angabe der Artikel (PZN, Bezeichnung, Charge und Menge) und, wenn möglich, mit Bildern der beschädigten Ware angemeldet werden. Wenn die Retoure akzeptiert wird, erhält der Kunde einen Retourenschein, auf dem er **schriftlich bestätigen muß**, dass die Ware gemäß der Lagerhinweise gelagert und versandt wurde. Der Retourenschein wird zusammen mit einer Kopie des Original-Lieferscheins mit der reklamierten Ware zurückgesendet.

Ware, die auf dem Rücktransport beschädigt wird - insbesondere aufgrund mangelnder Verpackung - wird nicht erstattet.

Bei Retouren aus Kulanz trägt der Retournierende die Kosten. Bei falscher Lieferung oder fehlerhafter Ware trägt otomed die Kosten.

Unangekündigte Retouren können nicht bearbeitet und vergütet werden. Für Ware, die nicht vergütungsfähig ist, erhält der Kunde eine Vernichtungserklärung.

### Retourenmeldung:

- per Telefon: 089 809 1314-30
- per Fax: 089 809 1314-20
- per E-Mail: reklamation@otomed.de

### Rücksendeadressen für Retouren – bitte unbedingt beachten:

#### Kühlware

Med-X-Press GmbH  
c/o otomed Pharma  
Dörntener Straße 21  
38644 Goslar

#### Ambient-Ware

Med-X-Press GmbH  
c/o otomed Pharma  
Retourenstelle  
Alte Heerstraße 9  
38644 Goslar

### Bitte senden Sie keine Retouren an die Firmenzentrale nach Unterföhring.

otomed Pharma GmbH  
FeringasträÙe 9a  
85774 Unterföhring

Geschäftsföhrung  
Dr. Gunther Kohn  
Axel Dembour

Tel. + 49 89 809 1314-10  
Fax + 49 89 809 1314-19  
E-Mail info@otomed.de  
www.otomed.de

Handelsregister  
HRB 231870  
Amtsgericht München  
UID DE 311 630 022

Bankverbindung:  
Sparkasse München  
IBAN DE92 7015 0000 1004 6661 19  
BIC/SWIFT SSKMDEMXXX