

**Allgemeine Retourenregelung Nordic Pharma GmbH  
(Stand September 2022)**

Für die Rückgabe von Artikeln, die **direkt** bei der Nordic Pharma GmbH (in Folgenden „Nordic Pharma“) bezogen wurden, gelten die folgenden Bestimmungen:

Falschliefereien durch Nordic Pharma – wenn innerhalb von 1 Woche angezeigt	100% Gutschrift
Marktrückruf (innerhalb 1 Jahres)	100% Gutschrift
Falschbestellungen des Kunden	Keine Gutschrift/ kein Ersatz
Auf dem Transportweg zum Kunden beschädigte Ware– wenn innerhalb von 1 Woche angezeigt	Warenersatz
Versand von Ware mit weniger als 6 Monate Haltbarkeit an den Kunden – wenn innerhalb von 1 Woche angezeigt	Warenersatz
AV-Kennzeichnung (innerhalb eines Jahres, frühestens jedoch 3 Monate nach AV-Setzung)	100% Gutschrift
Berechtigte Qualitätsreklamation – wenn innerhalb von 1 Woche angezeigt	Warenersatz entsprechend Bewertung der Reklamation

- Warenrücksendungen erfolgen bitte ausschließlich an folgende Adresse:  
Med-X-Press GmbH - Alte Heerstraße 9 – D - 38644 Goslar  
Zusendungen an andere Adressen können leider nicht bearbeitet werden.
- Nach vorheriger Absprache mit Nordic Pharma kann Retourenware ggf. auch vor Ort vernichtet werden. Um eine entsprechende Gutschrift/ Ersatzware zu erhalten, benötigt Nordic Pharma eine unterzeichnete Vernichtungserklärung sowie Fotos der zu vernichtenden Packung (inkl. Chargennummer des Produkts und/ oder PZN).
- Abholungen beim Kunden werden von Nordic Pharma nicht organisiert. Retouren bitte grundsätzlich freimachen. Kosten für unfreie Sendungen werden von der Gutschrift abgezogen.
- Bei Gutschrift: Für retournierte Ware wird eine Gutschrift über den tatsächlich gezahlten Betrag erteilt, Skontoabzüge werden nicht erstattet.
- Die Ware muss original verpackt, darf nicht beschädigt, beschriftet, beklebt, verschmutzt oder geöffnet sein; d. h., sie muss sich noch in einem verkehrsfähigen Zustand gemäß AMG befinden (Ausnahmen können sein: Marktrückruf, Qualitätsreklamation sowie Transportschaden).
- Bei der Retoure muss auf temperaturregeführte Lieferung – falls notwendig - geachtet werden. Im Falle eines temperaturregeführten Versands bitten wir unsere Kunden, nach erfolgreicher Zustellung der Retoure bei unserem Logistikzentrum, die entsprechenden Temperaturprotokolle des beauftragten Transportdienstleisters an Nordic Pharma zu übermitteln (E-Mail: [qa@nordicpharma.de](mailto:qa@nordicpharma.de), Fax: +49 (0)89 8896 9068 91) damit nachverfolgt werden kann, ob die Temperatur während des Transports eingehalten wurde. Ansonsten kann die Retoure nicht erstattet bzw. ersetzt werden.
- Dekommissionierte Ware ist grundsätzlich von einer Rückgabe/ Erstattung ausgeschlossen (Ausnahme: von Chargenrückruf betroffene Ware & Qualitätsreklamation). Eine entsprechende Überprüfung jeglicher Retourenware wird durch Nordic Pharma durchgeführt.

Bitte beachten Sie unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen unter <https://www.nordicpharma.de/kontakt/>

**Kontakt Reklamationen:**

E-Mail: [qa@nordicpharma.de](mailto:qa@nordicpharma.de)  
Fax: +49 (0) 89 8896 9068 91

**Kontakt Logistik:**

E-Mail: [nordicpharma@med-x-press.de](mailto:nordicpharma@med-x-press.de)  
Telefon: +49 (0) 5321 31130 1172  
Fax: +49 (0) 5321 31130 8837