

# Retouren

Das Wichtigste auf einem Blick



## Richtlinien

### Ausnahmen:

#### Produkte, die nicht retourniert werden können:

- MTO Artikel (Make To Order)
- KITs, Bundlekomponenten
- maßgefertigte Produkte
- Biopharma Produkte
- Glukosesensoren

#### Produkte mit einem abweichenden Retourenprozess:

- Wirbelsäulen-Sets (blaue Boxen)
- Aortic Gefäßprothesen,
- MCS (Heartware) Produkte

### Bedingungen:

#### Retouren werden von Medtronic akzeptiert, wenn:

- die Retoure ordnungsgemäß bei Medtronic angemeldet wurde
- das Produkt noch mindestens vier Monate haltbar ist
- das Produkt keine Spezialanfertigung ist

#### Produkt muss in folgendem Zustand sein

- Originalverpackt
- Unbenutzt und unbeschädigt
- Nicht verschmutzt oder kontaminiert

### Rückgabefristen: Für Kaufware

- Bis 60 Tage ab Rechnungsdatum\*
- Nach 60 Tagen ab Rechnungsdatum\* keine Retoure mehr möglich.
- Bei Retouren, die von Medtronic initiiert werden, unbefristete Rücknahme (z.B. Produktrückrufe)

\* Es gilt das Rechnungsdatum bis zum Anmeldedatum der Retoure.

## Schritt für Schritt

Sie haben zwei Möglichkeiten eine Retoure zu erstellen:

### 1 Im Connect E-Store

Nutzen Sie den [Connect E-Store](#), um Retouren einfach und schnell abzuwickeln. Wenn Sie noch keinen Zugang haben, registrieren Sie sich [hier](#)

oder

### 2 Formular ausfüllen

• Bitte das Retourenformular mit allen vorhandenen Daten ausfüllen. Das Formular finden Sie auf unserer Webseite [www.medtronic.com/at-de/fachkreise/customer-care.html](http://www.medtronic.com/at-de/fachkreise/customer-care.html)

#### • Retoure anmelden

Bitte melden Sie die Retoure an, indem Sie das ausgefüllte Formular an [rs.returnAT@medtronic.com](mailto:rs.returnAT@medtronic.com) senden. Bei Beschädigungen bitte ein Foto mit-senden.

#### • Bestätigungs E-Mail

Sie erhalten eine Bestätigungs E-Mail mit Retourennummer und Abholinformationen von uns. Wir organisieren die Abholung Ihrer Ware!

#### • Verpacken der Retoure

Verpacken Sie bitte die zurückzusendenden Produkte ordnungsgemäß. Bitte folgen Sie dazu der Anleitung im unteren Bereich dieses Flyers.

#### • Gutschrift

Ihre Gutschrift erfolgt in der Regel innerhalb von 10 Tagen ab Auftragserstellung sofern die Retouren-Richtlinien zutreffen.

## Verpacken der Retoure

- 1. Verwenden Sie wenn möglich den Originalkarton. Falls sie einen Karton wiederverwenden, entfernen Sie bitte alte Etiketten.**
- 2. Schützen Sie den Inhalt im Paket vor Bewegung und möglichen Beschädigungen,** indem Sie Kunststoffteile um und über dem Produkt verteilen. Füllen Sie den Karton so weit auf, dass das Produkt während des Transports vor Bewegung im Karton geschützt ist.
- 3. Drucken Sie das bereitgestellte Rücksende-Etikett aus.**
- 4. Bringen Sie das Etikett richtig an.**  
Das Etikett muss auf der Außenseite der Box angebracht werden. Das Etikett darf unter keinen Umständen abgedeckt oder verschmutzt werden.

