

# Richtlinie für Retourwaren

Diese Richtlinie gilt für alle Produkte, die direkt von den in EMEA ansässigen verbundenen Unternehmen von ICU Medical, Inc. („ICU Medical“) gekauft werden, sowie für Produkte, die von und/oder für ICU Medical hergestellt und/oder vertrieben werden.

Der Kunde besitzt keinen Anspruch darauf, gekaufte Waren zurückzugeben, es sei denn, sie entsprechen nicht der Bestellung des Kunden. Wenn ICU Medical nach eigenem Ermessen die Rückgabe von Waren akzeptiert, wird ICU Medical dem Kunden innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt des zurückgegebenen Produkts eine Gutschrift gemäß der untenstehenden Richtlinie zur Gutschrift von Retourwaren gewähren.

## Bedingungen für alle zurückgegebenen Waren

- ICU Medical behält sich das Recht vor, Produkte zu vernichten, die unter Verstoß gegen die Richtlinie für Retourwaren zurückgegeben werden oder als ungeeignet oder unsicher für die Verwendung eingestuft werden. Es wird keine Gutschrift ausgestellt.
- ICU Medical ist allein dafür verantwortlich, festzustellen, ob das zurückgesendete Produkt verkaufsfähig ist. Wenn das zurückgesendete überschüssige Produkt als nicht verkaufsfähig eingestuft wird, wird keine Gutschrift ausgestellt.
- Produkte, die nicht von ICU Medical vertrieben oder hergestellt wurden, werden nach Eingang bei ICU Medical vernichtet, ohne dass der Kunde eine Gutschrift erhält.
- Der Kunde, der das Produkt zurücksendet, trägt die Versandkosten hierfür, es sei denn, die Rücksendung wurde durch einen Fehler von ICU Medical verursacht.
- Unbefugt beauftragte Nachnahmekosten, die ICU Medical entstehen, werden dem Konto des Kunden belastet.
- Alle genehmigten Retouren werden per Gutschrift abgerechnet.
- Diese Richtlinie kann angepasst werden, um den lokalen Gesetzen und Vorschriften zu entsprechen.
- ICU Medical behält sich das Recht vor, ohne vorherige Ankündigung Ausnahmen zu machen und diese Richtlinie zu ändern.
- Fragen zum Status einer Rücksendung können an den Kundendienst von ICU Medical gerichtet werden.

## Richtlinie zur Gutschrift von Retourwaren

- Das Produkt muss direkt von ICU Medical zum Rechnungspreis gekauft worden sein und darf niemals an andere verkauft worden sein.
- Originale, vollständige, ungeöffnete und unbeschädigte Behälter, die in verkaufsfähigem Zustand zurückgegeben werden.
- Der Kunde muss das Formular zur Autorisierung von Rücksendungen (Returned Goods Authorization, RGA) unterzeichnen und zusammen mit den Waren zurücksenden. Wenn das RGA-Formular nicht unterzeichnet wurde, wird keine Gutschrift gewährt.
- Melden Sie Schäden, Abweichungen oder Versandfehler innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Zustellung an den Kundendienst von ICU Medical. Nach Ablauf von 5 Werktagen gemeldete Angelegenheiten haben keinen Anspruch auf eine Gutschrift.
- Der Kunde muss beim Kundendienst von ICU Medical eine RGA beantragen. Das zurückgesendete Produkt muss exakt mit der RGA übereinstimmen. Die RGA läuft 30 Tage nach ihrem Ausstellungsdatum ab. Wenn Produkte nicht innerhalb von 30 Tagen nach Ausstellung der RGA am auf dem RGA-Formular angegebenen Rückgabeort eintreffen, wird keine Gutschrift gewährt.

- Gutschriften werden nur ausgestellt, wenn das zurückgesendete Produkt einen Wert von mehr als 25,00 EUR hat.

Folgende Produkte sind NICHT gutschriftsberechtigt:

- Kundenspezifische Verbrauchsmaterialien und invasive Überwachungsprodukte, wie von ICU Medical definiert
- Infusionspumpen können nicht zurückgegeben werden.
- Vorführ- und Evaluierungsprodukte
- Produkte, die ausdrücklich als nicht rückgabefähig verkauft werden
- Produkte, die in Bränden, Insolvenzen oder bestimmten Sonderaktionsverkäufen involviert waren
- Nicht mehr verkaufte Produkte
- Produkte mit nicht unterzeichneten RGA-Formularen