

# 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:

- Spinal Loaner, Aortic blaue Boxen,
- Gefäßprothesen,
- MCS (Heartware) Produkte

**Connect E-Store:** Über den **Connect E-Store** nur Rückgabe von Kaufware.

### 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

### 1 Formular ausfüllen

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

### 2 Retoure anmelden

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

### 3 Bestätigungs E-Mail

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

### 4 Verpacken der Retoure

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

### 5 Gutschrift

Ihre Gutschrift erfolgt in der Regel innerhalb von 3 Wochen ab Beauftragung der Retoure sofern die Retourenrichtlinien zutreffen.

## Verpacken der Retoure

### 1. Besorgen Sie einen stabilen Karton:

Wenn möglich, verwenden Sie den von Medtronic bereitgestellten Originalkarton. Entfernen Sie 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 Label richtig an.

Das Label muss auf der Außenseite der Box angebracht werden. Das Label darf unter keinen Umständen abgedeckt oder verschmutzt werden.

