

## **Retouren Regelung**

Unsere Diagnostika sind grundsätzlich von der Rücknahme ausgeschlossen, da auf Grund der rechtlichen Bestimmungen (**IVD-Richtlinien**) ein nicht vertretbarer Aufwand mit jeder Retoure verbunden wäre.

**Retouren** dürfen aus rechtlichen Gründen nicht ohne Prüfung wieder dem normalen Warenfluss zugeführt werden, da beim Kunden und auch auf dem Rücktransportweg durch Temperatur, Luftfeuchtigkeit etc. Schäden entstanden sein können. Daher muss jede Retoure vor erneutem Inverkehrbringen entsprechend untersucht werden und darf erst danach bei Bestätigung einer einwandfreien Beschaffenheit durch das Labor wieder in den Warenfluss kommen. Die Kosten für eine derartige Untersuchung liegen in der Regel weit über dem Warenwert und werden in der Regel vom Besteller nicht akzeptiert.

### **Mängel oder von uns fehlerhaft ausgeführte Bestellungen:**

Sollten Sie der Meinung sein, bei einem Produkt einen Mangel festgestellt zu haben, setzen Sie sich bitte mit unserem für Sie zuständigen Außendienst-Mitarbeiter in Ihrer Region in Verbindung oder senden Sie uns eine Mail an [cs@cignus.biz](mailto:cs@cignus.biz), in der Sie den Fehler / Mangel beschreiben. Im Falle einer berechtigten Reklamation wird man mit Ihnen gerne eine unbürokratische Abwicklung besprechen.

Bestellungen, die fehlerhaft von uns geliefert wurden, melden Sie bitte auf gleichem Wege über unseren Außendienst oder per E-Mail, bevor Sie die Ware an uns zurück senden.

### **Bezug unserer Ware über den Großhandel:**

Hierauf haben wir keinen direkten Einfluss. Sollten Sie die Ware über den pharmazeutischen Großhandel bezogen haben, so bitten wir Sie, die Retoure bzw. Reklamation auf direktem Wege mit Ihrem Großhändler abzustimmen.

Vielen Dank für Ihr Verständnis und  
mit freundlichen Grüßen

Cignus Diagnostics GmbH