

WiSMa GmbH, Einsteinstr. 9, 79108 Freiburg

An alle Kunden

der WiSMa GmbH

Freiburg, 26.02.2025

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

um einen reibungslosen Ablauf Ihrer Warenrücksendungen zu gewährleisten, steht Ihnen unser Retouren Service zur Verfügung.

Unser Qualitätsmanagement sieht folgende Retourenregelung vor:

- Retouren werden nur nach vorab schriftlicher Anmeldung und Freigabe zurückgenommen. Verwenden Sie hierfür bitte das Retouren Formular. Dieses finden Sie auf unserer Homepage.
- Senden Sie dieses via Mail an: retouren@wisma-gmbh.de.
- Nicht angemeldete oder genehmigte Retouren werden auf Kosten des Kunden zurückgesendet.
- WiSMa kann nur Ware/Chargen zurücknehmen, die auch über uns bezogen wurden.
- Sterilware darf nur in unbeschädigter und ungeöffneter Originalverpackung retourniert werden. (Ausnahme Transportschäden)
- **Retouren sind innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt bei uns einzureichen. ACHTUNG für Transportschäden gilt eine separate Regelung.**
- Zurückgesandte nicht mehr benötigte Artikel müssen sich in neuwertigem Zustand befinden:
 - Ware darf nicht beschädigt sein
 - Ware darf nicht geöffnet sein
 - Verpackung darf weder beschriftet noch verschmutzt sein
 - Ware muss ordnungsgemäß gelagert worden sein
- Für vom Kunden verschuldete Retouren erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von **15.00 €**.
- Bitte legen Sie der Sendung das Retouren Formular bei.
- Durchlaufartikel (Ware die extra für den Kunden bestellt werden) sind von Rücknahme ausgeschlossen.
- Abwicklung bei Transportschäden:
Hierzu müssen neben einem vollständig ausgefüllten Reklamations-/Retourenformular, der entsprechende Nachweis des anliefernden Transportunternehmens über eine beschädigte Anlieferung, sowie aussagekräftige Fotos des Schadens an oben aufgeführte Emailadresse gesendet werden.