

Условия возврата и обмена Товара в ООО «Штрауманн»

Условия возврата Товара:

- Возврат инициирован до истечения 30 (тридцати) календарных дней с Даты поставки (даты реализации Товара по Товарной накладной);
- Оригинальная упаковка возвращаемого Товара не вскрыта, не содержит надписей и механических повреждений и пригодный для дальнейшего использования;
- Срок годности возвращаемого Товара на дату возврата составляет не менее 12 (двенадцати) месяцев;
- Биоматериалы - Emdogain, PrefGel, BoneCeramic, мембраны Ossix, Flex, Xenograft, Xenoflex, продукция Osteobiol и т. д., приобретенные Покупателем, не подлежат возврату и обмену;
- Товары, приобретенные Покупателем по акциям (сделкам), не подлежат возврату;

Условия обмена Товара:

- Обмен осуществляется с соблюдением условий обмена Товаров надлежащего качества, установленных пунктов 11.4 Договора
- Обмен инициирован до истечения 12 (двенадцати) месяцев с Даты поставки (даты реализации Товара по Товарной накладной)
- Оригинальная упаковка возвращаемого Товара не вскрыта, не содержит надписей и механических повреждений и пригодный для дальнейшего использования;
- Срок годности возвращаемого Товара на дату возврата составляет не менее 9 (девяти) месяцев;
- Обмен производится на аналогичный по группе и стоимости Товар;
- Товар, предоставляемый на обмен, оформляется новыми документами реализации;
- Однажды обмененные Товар повторному обмену не подлежит.

Гарантия в соответствии с гарантийной программой Straumann Group

ПРОЦЕДУРА ОФОРМЛЕНИЯ ВОЗВРАТА/ ОБМЕНА ТОВАРА

- Чтобы инициировать возврат или обмен Товара Покупатель **обязан** направить Поставщику по электронной почте соответствующий запрос, сотруднику Customer Service (CS)
- Для согласования и проверки продукция на обмен, CS необходима информация (см. Пример таблицы):
 1. Номер счета или реализации (товарная накладная), в которой приобретались желаемые для обмена/возврата позиции.
 2. Артикул и лот (LOT) возвращаемого товара (указаны на коробочке) – они обязательны для идентификации продажи.
 3. Артикул или техническая характеристика желаемых для обмена позиций.
- Поставщик рассматривает такой запрос в течение 3 (трех) рабочих дней и информирует Покупателя о предварительном согласии или об отказе принять возврат или осуществить обмен Товара на электронную почту
- По запросу Покупателя Поставщик вправе, но не обязан, предоставить услуги по вывозу Товара у Покупателя. Покупатель должен **обязательно** упаковать возвращаемый товар в **твердую коробку** во избежание механических повреждений при транспортировке. В случае механического повреждения оригинальной упаковки товар не может быть принят и будет возвращен Покупателю.
- Обмен производится в течение 5 (пяти) рабочих дней, без учета доставки транспортной компании.

Пример электронной таблицы обмена для предоставления CS

Заявка на обмен имплантатов

№ Счета, если есть	Артикул	Лот	Артикул на замену