

Richtlinien für Retouren, Lieferantenreklamationen und Kundenreklamationen



Richtlinien für Retouren und Reklamationen

Damit wir Ihre Anliegen schnell und sicher bearbeiten können, bitten wir Sie, die folgenden Punkte zu beachten:

1. Reklamationen an Lieferanten

Wenn Sie Ware bei uns reklamieren möchten, gehen Sie bitte so vor:

1. Reklamationsformular ausfüllen

Das Formular finden Sie hier: www.dental-union.de/downloads/dokumente

2. Reklamation ≠ Retoure

Bitte unterscheiden Sie klar zwischen Reklamationen (z. B. beschädigte oder fehlerhafte Ware, siehe Punkt 2) und Retouren (z. B. reguläre Rücksendungen, siehe Punkt 3).

Dekontaminationsnachweis

Für alle Materialien, muss ein vom Endanwender unterschriebener Nachweis beiliegen. Produkte, die mit Patienten in Kontakt gekommen sein könnten, müssen steril verpackt zurückgeschickt werden.

Vorlage: www.dental-union.de/downloads/dokumente

(Dieses Dokument dient als Nachweis, dass Rücksendungen mit bereits benutzten Produkten ordnungsgemäß desinfiziert/sterilisiert wurden, um die Infektionsgefahr von übertragbaren Krankheiten zu minimieren)

3. Lieferschein beilegen

Bitte legen Sie **zwingend** den Lieferschein mit ZL-Auftragsnummer bei (keine Monatsrechnung). Fehlt der Lieferschein mit der ZL-Auftragsnummer, werden wir die Ware kostenpflichtig an den jeweiligen Versender (Depot oder Endkunde) zurückschicken.

4. Sicherheit für unsere Mitarbeiter

Legen Sie die Begleitpapiere bitte sichtbar dem Paket bei, damit unsere MitarbeiterInnen nicht in evtl. beschädigte oder dekontaminierte Ware greifen muss.

5. Temperaturgeführte Produkte

Diese müssen auch beim Rückversand temperaturgeführt transportiert werden (siehe Punkt 3.7).

Richtlinien für Retouren, Lieferantenreklamationen und Kundenreklamationen



2. Reklamationen von Kunden

Bitte melden Sie Reklamationen innerhalb von 14 Tagen per Mail an: reklamationen@dental-union.de

- Im Betreff bitte immer Kunde/Kommission + Lieferscheinnummer angeben.
Beispiel: *Kom. Mustermann, Ls 123456*

Akzeptierte Gründe für Reklamationen:

- falsche Menge geliefert
- fehlende Artikel in der Lieferung
- Lieferung an falsche Adresse
- Mindesthaltbarkeit überschritten (bis zu 3 Monate vor Ablauf noch zulässig)
- beschädigte Verpackung/Bündelung aufgegangen
- falsche Ware geliefert^{*1)}
- sonstige Mängel (z. B. unvollständige Packung, Beschädigung – bitte Fotos beilegen)

^{*1)} In diesen Fällen organisieren wir eine Abholung, wenn nötig auch temperaturgeführt.

Lieferungen müssen sofort kontrolliert werden. Reklamationen nach 14 Tagen können wir leider nicht mehr berücksichtigen.

2.1 Sendungsverfolgung Versanddienstleister

- GLS-Sendungen → direkt an unser GLS-Servicebüro:
ServiceMADU.dp60@gls-germany.com | ☎ -269
- Sendungen per Spedition NTS → bitte an reklamationen@dental-union.de
- Ablieferungsnachweise Trans-o-Flex → bitte direkt in *MyTof* selbst abrufen.
- Anfragen über den Kundenservice bezüglich Sendungsverfolgungen für GLS und t-o-f (auch für die selbstbeauftragten Abholungen per GLS) werden nicht mehr beantwortet.

2.2 Nachhaltigkeit / Umweltschutz

Bitte helfen Sie uns, unnötige Retouren zu vermeiden:

- Artikel mit rein optischen Mängeln (z. B. kleiner Kartonriss, eingedrückte Ecke), die keinen Einfluss auf Sicherheit oder Sterilität haben, sollten nicht reklamiert werden.
- Jede unnötige Retoure verursacht Transport, Kosten und CO₂.
Allein 2021 verursachten Retouren in Deutschland rund 795.000 Tonnen CO₂ – das entspricht ca. 6,6 Mio. Autofahrten von München nach Hamburg. (Quelle: [Link](#))

Richtlinien für Retouren, Lieferantenreklamationen und Kundenreklamationen



3. Retouren / Warenrücksendungen

Bitte beachten Sie folgende Regeln für Rücksendungen:

1. Nur Ware von Dental-Union

Rücksendungen sind ausschließlich für Artikel möglich, die Sie direkt über uns bezogen haben.

2. Trennung von Retouren und Reklamationen

Retouren dürfen nicht mit Reklamationen vermischt werden. Retourenboxen sind bestellbar (DU-REF: 114988, 30 € Pfand, Versandart 01 – Spedition).

3. Unterlagen erforderlich

- Lieferschein mit ZL-Auftragsnummer **zwingend** beilegen, sonst kann die Retoure nicht bearbeitet werden und geht an den Versender kostenpflichtig zurück (s.Punkt 1.3.)
- Wenn Sie uns die Retoure per DFÜ digital schicken, muss **zusätzlich** folgendes in der Retoure erfasst sein: Lieferscheindatum, VCHS-Daten, ZL-Auftragsnummer pro Position.

4. Entlastungsware

Muss auf den Unterlagen klar gekennzeichnet sein und darf nicht als Retoure/Gutschrift eingesendet werden.

5. Nicht rückgabefähig

- Arzneimittel
- Beschaffungsartikel (außer mit Hersteller-Genehmigung oder Rückruf)
- geöffnete/gebrochene Siegel
- beschriftete, beklebte, verschmutzte oder beschädigte Ware
- Ware ohne Originalverpackung oder unvollständig
- Artikel mit < 3 Monaten Restlaufzeit
- Ware, die nicht über Dental-Union gekauft wurde
- Sendungen, die entgegen der Empfehlung eines temperierten Versandes mit GLS verschickt wurden

6. Verpackung & Versand

- Bitte nur in Original-Umverpackung zurücksenden.
- Geräte > 32 kg oder „hochempfindlich“: immer auf Palette per Spedition.

7. Temperaturgeführte Materialien

- Nur temperaturgeführt versenden.
- Vorher per Mail an reklamationen@dental-union.de anmelden.
- Formular „Rücksendung von temperaturgeführtem Material“ ausfüllen:
www.dental-union.de/downloads/dokumente - ohne das ausgefüllte Formular kann die Retoure nicht bearbeitet werden.
- Abholung durch tof Ambient: 16,00 € (Stand Juli 2026).
- Sendungen, die nicht mit *tof Ambient* versendet wurden, können wir nicht zurücknehmen.

Richtlinien für Retouren, Lieferantenreklamationen und Kundenreklamationen



Mit diesen Schritten helfen Sie uns, Ihre Anliegen schnell und reibungslos zu bearbeiten – und gleichzeitig Transportwege und Umweltbelastung zu reduzieren.

Wichtige Hinweise zu temperaturgeführtem Material

Temperaturgeführte Ware können wir nur dann zurücknehmen, wenn sie auch über tof Ambient bestellt und versendet wurde.

Wurde ein anderer Versandweg genutzt, ist eine Rücknahme nicht möglich.

In diesem Fall fehlt auch der Hinweis „Diese Sendung enthält temperaturgeführtes Material“ auf dem Lieferschein.

Temperaturabweichungen bei tof:

Erst wenn 7 Messungen in Folge außerhalb des zulässigen Bereichs liegen, meldet tof dies automatisch und stoppt die Sendung.

Wenn Sie selbst Abweichungen feststellen (z. B. bei Ihrer eigenen Temperaturüberwachung), melden Sie uns das bitte direkt.

Wir klären den Fall mit tof, lassen die Sendung zustellen und holen die betroffenen Artikel danach wieder ab. Diese werden Ihnen gutgeschrieben und fachgerecht entsorgt.