

Regularien Retouren, Lieferantenreklamationen und Kundenreklamationen



Quick Guide – Retouren & Reklamationen

Lieferantenreklamationen

- Reklamationsformular ausfüllen → [Downloads](#)
- Dekontaminationsnachweis beilegen (steril verpacken, falls Patientenkontakt möglich)
- Lieferschein mit ZL-Auftrags-Nr. **zwingend** beilegen (keine Monatsrechnung)
- Unterlagen außen am Karton. Wegen evtl. beschädigter oder dekontaminierter Ware
- Temperaturgeführte Ware auch beim Rückversand temperaturgeführt transportieren

Kundenreklamationen

- Innerhalb **14 Tagen** melden → reklamationen@dental-union.de
- Betreff: *Kunde/Kommission + Lieferscheinnummer*
z. B. *Kom. Mustermann, Ls 123456*
- Gründe:
 - ✓ falsche Menge / fehlende Artikel
 - ✓ falsche Adresse
 - ✓ Haltbarkeit zu kurz (≤ 3 Monate vor Ablauf noch zulässig)
 - ✓ falsche Ware
 - ✓ beschädigt / unvollständig (Fotos beilegen)
- Lieferung sofort kontrollieren – Reklamationen nach 14 Tagen werden nicht berücksichtigt.
- Bei falscher Ware organisiert die DU die Abholung (ggf. temperaturgeführt).

Sendungsverfolgung

- GLS: Servicebüro DU → ServiceMADU.dp60@gls-germany.com | ☎ -269
- Spedition NTS → reklamationen@dental-union.de
- Trans-o-flex ABL (Abliefernachweis) → selbst in *MyTof* abrufbar

Keine Sendungsverfolgungsanfragen für GLS / t-o-f über den Kundenservice.

Nachhaltigkeit

Bitte nur zurücksenden, wenn nötig:

- kleine optische Schäden (eingedrückter Karton etc.) sind kein Reklamationsgrund, solange Sicherheit/Sterilität nicht betroffen ist.
Jede unnötige Retoure = zusätzlicher CO₂-Ausstoß

Retouren (Warenrücksendungen)

- Nur Ware von Dental-Union / direkt über Dental-Union bezogen
- Reklamationen und Retouren getrennt einsenden
- Lieferschein **zwingend** mit ZL-Auftrags-Nr. beilegen
- Keine Rücknahme bei: Arzneimitteln, geöffnetem Siegel, beschrifteter/verschmutzter/beschädigter Ware, MHD < 3 Monate, Fremdware, fehlender Umverpackung
- Geräte > 32 kg oder hochempfindliche Artikel → immer auf Palette per Spedition

Temperaturgeführte Ware

- Rücknahme nur, wenn über **tof Ambient** versandt
- Formular „Rücksendung von temperaturgeführtem Material“ + Mail an reklamationen@dental-union.de
- Abholung durch Trans-o-flex: 16,00 € (Stand Juli 2026)
→ Formular: [Downloads](#)

Transport- & Temperaturüberwachung

- Kontrolle bis zum letzten HUB; Auslieferung an Endkunden = Ihre Verantwortung
- TOF meldet Temperaturabweichungen automatisch → wir prüfen und entscheiden über Auslieferung oder Rückholung
- Auf Wunsch: tägliche Übersicht aller TOF-Sendungen (8 Uhr)
- Details jederzeit über **myTOF** abrufbar
-

Mit diesen Schritten sorgen Sie für eine schnelle Bearbeitung – und helfen gleichzeitig, Transportwege & Umweltbelastung zu reduzieren.