

## Hinweise für Bestellungen und Richtlinien für Remissionen des englischsprachigen Programms von Elsevier Health Science

### Bestellungen:

Ihre Bestellungen richten Sie bitte an den Customer Service in England:  
Elsevier Books Customer Services  
The Boulevard, Langford Lane  
Kidlington  
Oxford  
OX5 1GB  
UK

Tel.: +44/1865 474110  
Fax: +44/1865 474111  
E-Mail: [eurobkinfo@elsevier.com](mailto:eurobkinfo@elsevier.com)

Die englischsprachigen Elsevier-Titel werden aus England geliefert mit einer Lieferzeit von ca. 5 Werktagen.

### Elsevier-Präfixe Elsevier Health Science:

978-0-443	Churchill Livingstone	978-1-4160	Saunders UK
978-0-7020	Churchill Livingstone	978-1-56053	Hanley Belfus
978-0-911	Merck	978-0-7506	Butterworth-Heinemann
978-0-8151	Mosby Yearbook	978-0-7236	Wright
978-1-5693	Mosby US	978-0-7295	Elsevier Australia
978-1-5566	Mosby US	978-1-87589	Elsevier Australia
978-0-8016	Mosby US	978-0-0804	Elsevier
978-0-323	Mosby US	978-0-444	Elsevier
978-0-7234	Mosby UK	978-2-84299	Elsevier (EBCOG)
978-0-7020	Baillière Tindall / Saunders UK	978-9-603	Paschalides
978-0-7216	Saunders US		

### Remissions-Richtlinien für englischsprachige Elsevier-Bücher

Alle Remissionen an Elsevier United Kingdom müssen die folgenden Bedingungen erfüllen. Alle Remissionen an Elsevier benötigen eine vorherige Genehmigung durch Ihren Kundenbetreuer. Remissionen, die die Richtlinien nicht erfüllen und die nicht genehmigt wurden, werden nicht gutgeschrieben oder an den Kunden zurückgeschickt.

Jede Remission an Elsevier UK müssen Sie vorher von Ihrem Kundenbetreuer genehmigen lassen. Ungenehmigte Remissionen werden vom Customer Service UK an den jeweiligen Kundenbetreuer weitergeleitet. Nicht genehmigte Titel werden nicht gutgeschrieben oder an Sie zurückgeschickt. Genehmigte Remissionen müssen die unten stehenden Kriterien erfüllen. Eine Kopie der Remissionsgenehmigung muss jedem Karton beigelegt werden.

Auf alle Rücksendungen an Elsevier muss der grüne „Elsevier-Return“-Aufkleber gut sichtbar angebracht sein und folgende Informationen enthalten: Name, Kundennummer, Adresse, Kontaktname, Telefonnummer, Karton-Nummer (bei mehreren Kartons). Rücksendungen, die diese Angaben nicht enthalten, werden bei Elsevier UK nicht angenommen.

Die Aufkleber (30 Stück) erhalten Sie beim Customer Service in Oxford oder über Ihren Kundenbetreuer unter der ISBN Z000005094.

## **Einfache Remission**

Zusätzlich zur vorherigen Genehmigung gelten folgende Bedingungen für die einfache Remission:

- Innerhalb der ersten drei Monate nach Rechnungsdatum und 15 Monate nach Rechnungsdatum werden keine Bücher mehr gutgeschrieben, außer es handelt sich um Bücher mit versteckten Mängeln.
- Es werden nur Bücher gutgeschrieben, deren Zustand einen Wiederverkauf zulässt und die keine Aufkleber oder Preisschilder tragen bzw. auf denen alle „Fremdaufkleber“ und Preisschilder entfernt sind.
- Jedem Karton muss eine Kopie der Remissionsgenehmigung beiliegen, die folgende Angaben enthalten muss: Name, Adresse, Kundennummer in der Kopfzeile, und für jeden remittierten Titel: Rechnungsnummer, ISBN, Titel, Menge, Remissionsgrund.
- Vergriffene Bücher werden nur innerhalb der ersten vier Monate nach Bekanntgabe des „Out-of-Print“ Status durch Elsevier gutgeschrieben. Es genügt das Titelblatt und der komplette Bucheinband für diese Remission.

## **Richtlinien für fehlerhafte oder beschädigte Lieferungen**

- Wenn Sie beschädigte oder falsche Titel erhalten, muss der Customer Service UK innerhalb von 25 Tagen nach Erhalt der Lieferung informiert werden.
- Vor Rücksendung der Bücher setzen Sie sich bitte mit dem Customer Service in Verbindung, damit er Ihnen die relevanten Unterlagen, wie Liefervereinbarungen und ähnliches zuschicken kann, die die Remission erleichtern.
- Exemplare, die in einem unvollständigen Zustand geliefert wurden (fehlende Seiten, Druckfehler, etc.), werden jederzeit zurückgenommen und nach Ermessen des Verlags gutgeschrieben.
- Elsevier wird sich im Bezug auf Titel, die zurückgerufen werden müssen, mit Ihnen in Verbindung setzen, um die Rücksendung zu klären.

## **Allgemeine Bedingungen**

- Alle zu remittierenden Bücher müssen ursprünglich von Elsevier UK berechnet worden sein.
- Einzelne Kartons dürfen nach Gesundheits- und Sicherheits-Richtlinien nicht mehr als 20 kg wiegen. Alle Kartons, die dieses Gewicht überschreiten, werden nicht angenommen und verbleiben beim Lieferanten.
- Rücksendungen sollten in möglichst stabile Kartons gepackt und ausgepolstert sein, um die Rücksendungen nicht zu beschädigen. Kartonagen mit klaren Beschädigungen werden nicht angenommen und verbleiben beim Lieferanten.
- Es werden nur Remissionen kompletter Bücher akzeptiert, außer es handelt sich um einen Fall, der unter Punkt „unvollständige und beschädigte Produkte“ beschrieben ist, oder es liegt eine Remissionsfreigabe von Ihrem Kundenbetreuer bei.
- Fest bezogene Bücher können nicht remittiert werden.
- Non-Book-Produkte werden gutgeschrieben, wenn alle oben genannten Kriterien erfüllt sind, das Produkt in der originalen Verpackung ist und, falls vorhanden, das Sicherheitssigel unbeschädigt ist.
- Teile eines Produktes (z.B. Teil-Bände eines mehrbändigen Werkes) können nicht remittiert werden.
- Elsevier zahlt keine Transportkosten für Remissionen, außer es handelt sich um unvollständige Produkte. Für einfache Remissionen trägt der Kunde die Transportkosten (DDP = Delivered Duty Paid: Risiko, Verzollung, Steuer und Übergabe ans Lager).
- Die Menge und der Zustand der Bücher werden in unserem Lager mit den Angaben auf Ihren Rücksendebelegen verglichen. Abweichungen gehen zu Lasten des Kunden und werden nicht gutgeschrieben. Das Risiko (Beschädigungen oder Verlust von Ware) verbleibt beim Kunden bis zur Warenanlieferung in unserem Lager.

## Kontakte:

- **Rücksendungen sollten an folgende Adresse geschickt werden:**

Returns Department  
Elsevier Limitet  
c/o DHL Exel Warehouse  
2 Spire Road  
John Clark Way  
Rushden  
Northamptonshire  
NN10 0FN  
UK

- **Customer Service Kontakt in England**

Elsevier Books Customer Services  
The Boulevard  
Langford Lane  
Kidlington  
Oxford  
OX5 1GB  
UK

UK Customers: T: 01865 474000 F: 01865 474001  
Other Countries: T: +44 1865 474110 F: +44 1865 474001  
E-Mail: eurobkinfo@elsevier.com

- **Ihre Kundenbetreuung in Deutschland, Österreich und der Schweiz:**

Elsevier GmbH Hackerbrücke 6 D-80335 München Tel.: +49 (0)89 5383-0 Fax: +49 (0)89 5383-309 E-Mail: vertrieb@elsevier.de	<b>PLZ 1, 2, 30-34, 37-39, 48-49</b> Ingeborg Schmidt Tel.: +49 (0)30 36 43 23 65 Fax: +49 (0)30 36 50 44 23 E-Mail: I.Schmidt@elsevier.com
<b>PLZ 0, 8, 9</b> Florian Högn Tel.: +49 (0)89 5383-313 E-Mail: F.Hoegn@elsevier.com	<b>Key Account Filialbuchhandel</b> Ingrid Krull Tel.: +49 (0)89 5383-385 E-Mail: I.Krull@elsevier.com
<b>PLZ 35, 36, 55, 6 (außer 66), 7</b> Gerd Hexelschneider Tel.: +49 (0)711 53 80 080 Fax: +49 (0)711 53 80 081 E-Mail: G.Hexelschneider@elsevier.com	<b>Barsortimente; Österreich / Schweiz</b> Barbara Knauer Tel.: +49 (0)89 5383-387 E-Mail: B.Knauer@elsevier.com
<b>PLZ 40-47, 5 (außer 55), 66</b> Wolfram Neuser Tel.: +49 (0)89 5383-318 E-Mail: W.Neuser@elsevier.com	<b>Reise- und Versandbuchhandel</b> Katrin Seltner Tel.: +49 (0)89 5383-314 E-Mail: K.Seltner@elsevier.com