

# Häufige Fragen

## Wie hoch sind die Versandkosten?

Innerhalb Deutschlands liefern wir versandkostenfrei bei Standardlieferungen mit einem Bestellwert ab 49 € sowie bei Rezeptbestellungen. Voraussetzung für eine Belieferung mit verschreibungspflichtigen Arzneimitteln ist das Vorliegen einer gültigen Verordnung. Bei Bestellungen unter einem Bestellwert von 49 € beträgt die Versandkosten-Pauschale 3,99 €.

## Gibt es die Möglichkeit einer Expressbestellung?

Den Express-Versand bieten wir ausschließlich bei telefonischer Bestellung für Lieferadressen in Deutschland an (außer deutsche Inseln). Die Kosten betragen 14,90 € für Porto und Versand. Wenn Sie bis 10:30 Uhr (Mo-Fr) bestellen, erhalten Sie Ihre Bestellung am nächsten Arbeitstag (Mo-Fr, keine Samstagszustellung) zwischen 08:00 und 12:00 Uhr, sofern die Artikel sofort lieferbar sind.

- Mo, Di, Mi, Do bis 10:30 Uhr bestellt » Lieferung am Folgetag bis 12:00 Uhr
- Freitag bis 10:30 Uhr bestellt » Lieferung am Montag bis 12:00 Uhr
- Samstag und Sonntag bestellt » Lieferung am Dienstag bis 12:00 Uhr

## Kann ich eine separate Lieferanschrift angeben?

Sie können uns eine separate Lieferanschrift nennen bzw. diese in Ihren Kundendaten hinterlegen. So kann Ihr Paket zum Beispiel an Ihre Büroanschrift versendet werden, wenn Sie tagsüber nicht zu Hause anzutreffen sind.

## Kann die Lieferung an eine Packstation erfolgen?

Sie können Ihre Packstation als separate Lieferadresse angeben. Bitte beachten Sie dabei, dass die Rechnungsanschrift Ihrer Wohnanschrift entspricht.

Im Rahmen der Arzneimittelsicherheit behalten wir uns vor, für bestimmte Medikamente die Lieferung an eine Packstation auszuschließen. Dies trifft insbesondere auf Produkte zu, die temperaturempfindlich sind.

## Wie wird die bestellte Ware ausgeliefert?

Ihr Paket wird durch DHL ausgeliefert. Sollten Sie bei der Auslieferung nicht angetroffen werden, können Sie Ihr Paket dann in der Regel in der nächsten Filiale abholen.

## Wie finde ich meine Produkte im Webshop?

Sie können Artikel über die Produktsuche finden. Die Produktsuche befindet sich in der Mitte des oberen Bereichs der Startseite. Hier können Sie entweder den Namen oder die PZN (Pharma-Zentral-Nummer) des gesuchten Produktes in das Eingabefeld der Produktsuche eintragen. Die PZN befindet sich auf der Arzneimittelpackung, meist in der Nähe des Strichcodes. Nachdem Sie die Eingabe durch 'Produkte suchen' bestätigt haben, werden die Ergebnisse ermittelt.

Alternativ können Sie auch durch die Kategorien oberhalb des Suchfensters navigieren. Innerhalb der Kategorien können Sie nun zusätzlich in den jeweiligen Warengruppen nach geeigneten Produkten stöbern.

## Wie kommen die Produkte in meinen Warenkorb?

Um ein Produkt zu kaufen, legen Sie es einfach in den Warenkorb. Das erreichen Sie durch einmaliges Klicken auf den Button 'IN DEN WARENKORB'. Möchten Sie das Produkt mehrmals kaufen, klicken Sie entsprechend oft auf das Warenkorbsymbol. Es ist auch möglich, die voreingetragene Menge zu überschreiben.

Der Warenkorb befindet sich oben rechts im Shop ('Warenkorb / Kasse') und zeigt den aktuellen Warenwert sowie die Anzahl der Artikel im Warenkorb an. Durch Anklicken können Sie den Warenkorb bearbeiten oder zur Kasse gehen.

### **Wie lange dauert der Versand?**

Der Versand von Artikeln, die als 'sofort lieferbar' (grünes Ampel-Symbol) gekennzeichnet sind, erfolgt innerhalb von 1 - 3 Werktagen nach Eingang der Bestellung.

Artikel, die mit 'höherer Lieferzeit' (gelbes Ampelsymbol) gekennzeichnet sind, können erst innerhalb von 3 - 14 Werktagen versendet werden, da sich diese Artikel weder in unserem Lager noch im Lager unseres Großhandels befinden und direkt beim Hersteller bezogen werden müssen.

Ein Versand der mit 'z. Zt. nicht lieferbar' (rotes Ampelsymbol) gekennzeichneten Artikel ist leider momentan nicht möglich.

In der Regel wird die Sendung innerhalb von 1 - 3 Werktagen durch die DHL zugestellt.

### **Welche Zahlungsmöglichkeiten habe ich?**

Sie können zwischen folgenden Zahlungsweisen wählen:

Rechnung:

Sie überweisen den Rechnungsbetrag innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt der Ware. Bitte nutzen Sie für Überweisungen die folgende Bankverbindung:

myCARE e.K.  
Deutsche Bank AG  
BIC: DEUTDEDLEG  
IBAN: DE12 8607 0024 0667 8338 00

PayPal:

Sie können kostenfrei die Zahlungsart PayPal nutzen.

SEPA-Lastschrift:

Wir belasten Ihr Konto erst dann, wenn Ihre Bestellung versendet wurde. Sie erteilen uns mit der Auswahl der Zahlart SEPA-Lastschrift das dafür notwendige SEPA-Lastschrift-Mandat. Hinweis: Zahlung nur von einem deutschen Bankkonto möglich.

Vorkasse:

Auslieferung erfolgt erst nach Gutbuchung der vollständigen Summe. Um Verzögerungen zu vermeiden, achten Sie bitte darauf, dass sämtliche Bankgebühren zu Ihren Lasten gehen!

Bankverbindung:

myCARE e.K.  
Deutsche Bank AG  
BIC: DEUTDEDLEG  
IBAN: DE12 8607 0024 0667 8338 00

Wir behalten uns das Recht vor, Zahlungsarten auszuschließen.

### **Ist eine Bestellung aus dem Ausland möglich?**

In das Ausland werden keine Bestellungen versendet.

### **Wie funktioniert die Rezeptbestellung?**

Ihr Rezept kann bearbeitet werden sobald es im Original vorliegt! Weitere Informationen finden Sie unter [www.claras-apotheke.de/e-rezept](http://www.claras-apotheke.de/e-rezept).

### **Wie kann ich bestellte Artikel zurückgeben?**

Bitte setzen Sie sich vor jeder Rücksendung telefonisch mit unserem Kundenservice in Verbindung, um die Vorgehensweise und Rücknahmefähigkeit abzuklären. Dadurch werden unnötige Kosten vermieden. Für Medikamente gilt ein besonderes Rückgaberecht. Da eine sachgemäße Lagerung nach dem Verlassen unseres Hauses nicht mehr gewährleistet werden kann, sind bestimmte Produkte von der Rücknahme ausgeschlossen.

### **Kann ich als Minderjähriger auch bei Claras Apotheke bestellen?**

Nein, eine Bestellung bei Claras Apotheke ist nur dann möglich, wenn Sie volljährig sind. Bei Minderjährigen kann der gesetzliche Vertreter die Bestellung aufgeben.

### **Welche Vorteile hat eine Bestellung bei Claras Apotheke?**

Hohe Preis-Ersparnis  
Schnelle Lieferung  
Große Produktauswahl  
Kompetente Beratung

### **Was ist ein Reimport?**

Reimporte sind in Deutschland hergestellte und im Ausland unverpackte Arzneimittel. Die Wirkstoffe und deren Stärke sind identisch mit denen des Originalpräparates.

### **Kann ich Reimporte bestellen?**

Reimporte können derzeit nicht bestellt werden.

### **Was sind Generika?**

Als Generikum bezeichnet man eine wirkstoffgleiche Kopie eines bereits unter einem Markennamen auf dem Markt befindlichen Medikaments. Das Generikum kann sich bezüglich der Hilfsstoffe und Herstellungstechnologie von diesem Originalpräparat unterscheiden. In der Regel sind Generika günstiger als das Originalpräparat.

### **Was bedeutet PZN?**

Jedes Medikament hat eine spezielle und eindeutige Nummer, die z. B. die Unterscheidung von Packungsgröße und Dosierung möglich macht. Dies ist die Pharma-Zentral-Nummer, die mit PZN abgekürzt wird. Bei Claras Apotheke werden diese Pharmazentralnummern auch als Artikel- und Bestellnummern verwendet.

### **Gibt es für bestimmte Medikamente eine Mengeneinschränkung?**

Ja, dies betrifft bestimmte Medikamente, die nicht über einen längeren Zeitraum angewandt werden sollten. Bitte geben Sie bei einer größeren Bestellung die im Bemerkungsfeld die Personenanzahl, für die Sie bestellen, um eine schnelle Lieferung zu gewährleisten.