

Elsevier Print Books Returns Policy for EMEALA & APAC
Valid for English Language Program, ordered in UK

Introduction

1. This policy applies to all Print Books purchased from Elsevier on or after 1 January 2018 (“Books”). For purchases made before 1 January 2018, the returns policy in effect at the time of the relevant purchase shall apply.
2. To be eligible to be returned to Elsevier, all Print Books (“Books”) should comply with the terms of this policy.
3. Once the terms of this policy have been complied with, and before making any return, approval for the said return must be obtained from Elsevier by following this process:
 - i) Complete a request for authorization to return (“RFA”) form (see Annex 1);
 - ii) Attach all required documents (see Annex 2); and
 - iii) Submit RFA with supporting documents to the email address provided within the RFA
4. Elsevier will endeavor to process each RFA within 30 days of its receipt.
5. If approval for returns is granted (“Approval”), details of Approval must be included with the return. If Books are returned without the Approval and outside of the terms of this policy, a credit note will not be raised, and the Books may be disposed of by Elsevier.

Conditions for return

All intended returns must meet the conditions listed below.

1. (Reasons for return) Elsevier will only accept returns of Books for one or more of the following reasons:
 - i) Category A: Damaged, Imperfect (e.g. pages missing, printing errors, etc)
 - ii) Category B: Recalled by Elsevier
 - iii) Category C: Incorrect items
 - iv) Category D: Overstocked (normal returns)
 - v) Category E: Out-of-Print (“OOP”), Superseded editions
 - vi) Category F: at Elsevier’s discretion on a case by case basis
2. (Exceptions to Condition 1) The following Books are not eligible for returns even if they meet
3. Condition 1:
 - a) Books supplied on a firm sale basis
 - b) Books supplied as part of a pack cannot be returned for individual credit.
4. (Period of return) Books are only eligible for returns within the following time limits:
 - i) Category A-C: 30 days from receipt of books
 - ii) Category D: between three (3) months and fifteen (15) months of original invoice date
 - iii) Category E: within four (4) months of notification of OOP status by Elsevier and within eighteen (18) months of an open invoice date per ISBN
 - iv) Category F: at Elsevier’s discretion on a case by case basis
5. (Original invoice) All Books returned must have been originally invoiced by Elsevier and details of the original invoice must be attached to the RFA.

6. (Physical condition of Books) Books returned must be in the following physical condition:
 - a) Risk (for damage and total or partial loss) is with the customer until delivery to our warehouse.
 - b) The quantity and physical condition of Books is as found when the Books are un-packed at the Elsevier warehouse to which it was sent. Any differences between the customer's returns advice and what is found on un-packing at the warehouse is at the customer's risk, and will not be credited.
 - c) With the exception of Books returned pursuant to Category A, Books will only be credited if Elsevier deems them to be in re-saleable condition.
 - d) For Category A and E returns, we will accept the copyright page and front and back covers and spine. Exceptions to be agreed locally.
 - e) All non-Elsevier price markings or stickers must be removed prior to return.

7. (Location of return) Books may only be returned at a warehouse located in the Territory as described in the Agreement pursuant to which the Books were purchased from Elsevier unless we have agreed a consolidation service under separate cover.

8. (Cartons). All Books must be returned in cartons and each carton must comply with the following:
 - a) Single cartons must weigh no more than 20kg. Any single carton above this weight will be rejected by Elsevier and remain with the carrier unless otherwise agreed.
 - b) Cartons should be of a sufficient standard with packing material to ensure good condition of Books while in transit.
 - c) Cartons with obvious signs of damage will be rejected by Elsevier and remain with the carrier.
 - d) All cartons containing returns for Elsevier must have an Elsevier returns label clearly visible on the outside of the carton with the following information clearly and legibly completed:
customer name; account number; address; postcode; contact name; contact phone number; box number.
 Elsevier's returns labels will be issued with a unique internal reference.
 Cartons without these details will be rejected by Elsevier and remain with the carrier.
 Deviations to this policy to be agreed by Elsevier.
 - e) All cartons should include the RFA and corresponding Approval

9. (Cost of returns) The cost of returns will be borne as follows:
 - i) Category A-C: Elsevier
 - ii) Category D: all costs of delivery up to delivery to the applicable Elsevier warehouse (Delivered Duty Paid) are at the customer's expense.
 - iii) Category E: all costs of delivery up to delivery to the applicable Elsevier warehouse (Delivered Duty Paid) are at the customer's expense.
 - iv) Category F: to be mutually agreed upon between the parties

10. (Disputes) In case of dispute of delivery or receipt of the return shipment, the customer's carrier must be able to provide a dated, named and signed document as proof that the return has been delivered to and received by the warehouse.

Remedy: Exchange, Credit/Refunds

Books -

Non-book items may be returned for credit if all the above criteria are met and if original packaging and security seal (if fitted) remain intact.

Annex 1: RFA Form

Please obtain the RFA from your local Customer Service Hub.

Once duly completed, please return this form together with supporting documents (listed in Annex 2)

as instructed within the RFA.

Annex 2: Supporting documents for RFA form

Copy of original invoice by Elsevier (or list showing Invoice Number & ISBNs

Elsevier Rückgaberichtlinie für gedruckte Bücher für die Regionen EMEALA & APAC **Gültig für das englischsprachige Programm**

Einführung

1. Diese Richtlinie gilt für alle gedruckten Bücher, die am oder nach dem 1. Januar 2018 von Elsevier erworben wurden („Bücher“). Für Käufe, die vor dem 1. Januar 2018 getätigt wurden, gelten die zum Zeitpunkt des jeweiligen Kaufes gültigen Rückgabebestimmungen.
2. Damit Bücher an Elsevier remittiert werden können, müssen alle gedruckten Bücher („Bücher“) die Bedingungen dieser Richtlinie erfüllen.
3. Sobald die Bedingungen dieser Richtlinie erfüllt sind und bevor eine Rücksendung erfolgt, muss durch Einhaltung folgender Schritte eine Rückgabegenehmigung von Elsevier eingeholt werden:
 - i) Füllen Sie einen Rücksendeantrag („RFA“) aus (siehe Anhang 1).
 - ii) Fügen Sie alle erforderlichen Dokumente dem Rücksendeantrag bei (siehe Anhang 2); und
 - iii) Senden Sie den Rücksendeantrag samt Begleitdokumenten an die im Rücksendeantrag angegebene E-Mail-Adresse.
4. Elsevier ist bemüht, jeden RFA binnen 30 Tagen nach Erhalt zu bearbeiten.
5. Wird ein Rücksendeantrag genehmigt („Genehmigung“), müssen die Genehmigungsdetails bei Rücksendung angegeben werden. Werden Bücher ohne Genehmigung und außerhalb der Bedingungen dieser Richtlinie remittiert, wird keine Gutschrift erstellt und die Bücher können von Elsevier entsorgt werden.

Rückgabebedingungen

Alle beabsichtigten Rücksendungen müssen die unten aufgeführten Bedingungen erfüllen.

1. Gründe für die Remission
Elsevier akzeptiert die Remission von Büchern nur aus einem oder mehreren der folgenden Gründe:
 - i) Kategorie A: beschädigt, unvollständig (z. B. fehlende Seiten, Druckfehler usw.)
 - ii) Kategorie B: von Elsevier zurückgerufen
 - iii) Kategorie C: falscher Artikel
 - iv) Kategorie D: über bevorratet (normale Remission)
 - v) Kategorie E: vergriffen, ausgelaufene Auflagen
 - vi) Kategorie F: nach Ermessen von Elsevier von Einzelfall zu Einzelfall
2. Ausnahmen zu Voraussetzung 1)
Die folgenden Bücher sind nicht remissionstauglich, selbst wenn sie Voraussetzung 1 erfüllen:
 - a) Bücher, die auf in Festabnahme geliefert wurden

b) Bücher, die als Teil eines Sets geliefert werden, können nicht gegen eine individuelle Gutschrift von Einzelbänden zurückgegeben werden.

3. Remissionsfrist

Bücher können nur innerhalb der folgenden Fristen remittiert werden:

- i) Kategorie A-C: binnen 30 Tagen nach Erhalt der Bücher
- ii) Kategorie D: zwischen drei (3) und fünfzehn (15) Monaten nach dem ursprünglichen Rechnungsdatum
- iii) Kategorie E: binnen vier (4) Monaten nach Bekanntgabe des Vergriffenheitsstatus durch Elsevier sowie binnen achtzehn (18) Monaten nach einem offenen Rechnungsdatum pro ISBN
- iv) Kategorie F: nach Ermessen von Elsevier im jeweiligen Einzelfall

4. Originalrechnung

Alle remittierten Bücher müssen ursprünglich von Elsevier in Rechnung gestellt worden sein und die Einzelangaben aus der Originalrechnung müssen der Rücksendung beigelegt sein.

5. Physischer Zustand der Bücher

Remittierte Bücher müssen in folgendem Zustand sein:

- a) Das Risiko (für Beschädigung und Gesamt- oder Teilverlust) obliegt bis zur Anlieferung in unser Lager dem Kunden.
- b) Die Anzahl und der physische Zustand der Bücher wird beim Auspacken der Bücher im Elsevier-Lager, an das sie geschickt wurden, festgestellt. Jegliche Unterschiede zwischen den Rücksendeangaben des Kunden und dem, was beim Auspacken im Lager festgestellt wird, gehen zu Lasten des Kunden und werden nicht gutgeschrieben.
- c) Mit Ausnahme von Büchern, die gemäß Kategorie A zurückgegeben werden, werden Bücher nur dann gutgeschrieben, wenn Elsevier sie für wiederverkäuflich hält.
- d) Für Rücksendungen der Kategorie A und E akzeptieren wir die Copyright-Seite sowie den vorderen und hinteren Buchdeckel und den Buchrücken. Ausnahmen sind vor Ort zu vereinbaren.
- e) Alle Preisauszeichnungen oder Aufkleber, die nicht von Elsevier stammen, müssen vor der Rücksendung vollständig entfernt werden.

6. Rücksendeort

Bücher dürfen nur in einem Lager in jenem Geltungsbereich zurückgegeben werden, das in der Vereinbarung festgelegt ist, auf deren Basis die Bücher von Elsevier auch gekauft wurden, es sei denn, es wurde ein gesonderter Konsolidierungsdienst vereinbart.

7. Kartons

Alle Bücher müssen in Kartons zurückgegeben werden und jeder Karton muss folgende Anforderungen erfüllen:

- a) Einzelkartons dürfen nicht mehr als 20 kg wiegen. Jeder Einzelkarton mit einem höheren Gewicht wird von Elsevier zurückgewiesen und verbleibt, sofern nicht anders vereinbart, beim Spediteur.
- b) Kartons müssen mit ausreichend Verpackungsmaterial ausgestattet sein, um einen guten Zustand der Bücher während des Transports zu gewährleisten.
- c) Kartons mit offensichtlichen Beschädigungen werden von Elsevier zurückgewiesen und verbleiben beim Spediteur.
- d) Sämtliche Kartons, die Rücksendungen für Elsevier enthalten, müssen mit einem deutlich sichtbaren Elsevier-Rücksendeetikett auf der Kartonaußenseite versehen sein, welches folgende Informationen gut leserlich enthalten muss: Kundenname; Kundennummer; Adresse; Postleitzahl; Kontaktnamen; Kontakttelefonnummer;

Nummer der Verpackungseinheit. Elsevier-Rücksendeetiketten sind mit einer eindeutigen internen Referenz versehen. Kartons ohne diese Angaben werden von Elsevier zurückgewiesen und verbleiben beim Spediteur. Abweichungen von dieser Richtlinie sind mit Elsevier zu vereinbaren.

- e) Alle Kartons müssen den Rücksendeantrag und die entsprechende Genehmigung enthalten.
8. (Rücksendekosten) Die Kosten der Rücksendung werden wie folgt getragen:
- i) Kategorie A-C: Elsevier
 - ii) Kategorie D: sämtliche Lieferkosten bis zur Anlieferung in das entsprechende Elsevier-Lager (geliefert, verzollt – „DDP“) gehen zu Lasten des Kunden;
 - iii) Kategorie E: sämtliche Lieferkosten bis zur Anlieferung in das entsprechende Elsevier-Lager (geliefert, verzollt – „DDP“) gehen zu Lasten des Kunden;
 - iv) Kategorie F: ist zwischen den Parteien einvernehmlich zu vereinbaren
9. (Streitigkeiten) Im Fall von Streitigkeiten über die Lieferung oder den Erhalt der Rücksendung muss der Spediteur des Kunden in der Lage sein, ein datiertes, namentlich gekennzeichnetes und unterzeichnetes Dokument als Nachweis dafür, dass die Rücksendung an das Lager geliefert und dort angenommen wurde, zur Verfügung zu stellen.

Umtausch, Gutschrift / Rückerstattung

Non-Book-Artikel können gegen Gutschrift zurückgegeben werden, wenn alle oben genannten Kriterien erfüllt sind und Originalverpackung und Sicherheitssiegel (falls vorhanden) intakt bleiben.

Anhang 1: Rücksendeantragsformular

Bitte beziehen Sie den Rücksendeantrag von Ihrem lokalen Kundenservicecenter.

Nach ordnungsgemäßer Ausfüllung senden Sie bitte dieses Formular zusammen mit den in Anhang 2 aufgeführten Begleitdokumenten gemäß den Anweisungen des Rücksendeantrags zurück.

Anhang 2: Begleitdokumente für das Rücksendeformular

Kopie der Originalrechnung von Elsevier (oder Liste mit Rechnungsnummer & ISBN)