

Thiamazol-Creme zur Anwendung am Katzenohr (Katzensalbe)

FAQs

Ich bin Neukunde. Was muss ich tun, um für meine Katze die Thiamazol-Creme zu bekommen?

- Bitte lesen Sie zuerst unser Informationsmaterial für Halter*innen. Wir benötigen in jedem Fall eine ärztliche Verordnung im Original. Gerade bei einer Erstbestellung müssen Sie mit einer Bearbeitungszeit von 3 bis 4 Wochen rechnen.

Was muss auf dem Rezept stehen?

- Verordnende Tierärzt*innen wissen im Allgemeinen, wie Sie Rezepte ausfüllen müssen. Die Verordnungsunterstützung auf unserer Homepage kann dabei helfen. Zusätzlich zu allen Angaben die Salbe betreffend, benötigen wir die Daten der Katzenhalter*innen, wie Name und Postanschrift, Telefonnummer und E-Mail-Adresse.

Wird die Salbe aus Tabletten hergestellt?

- Nein, wir verwenden den reinen Wirkstoff Thiamazol für unsere Katzensalbe. Dieser wird in Excipial Hydrocreme gelöst. Unsere Salbe ist keine Paste mit Feststoffpartikeln.

Wie lange ist die Salbe haltbar?

- 12 Monate bei Lagerung im Kühlschrank. Das genaue Verwendbarkeitsdatum entnehmen Sie bitte dem Etikett auf Ihrer Thiamazol-Creme. Der Transport unserer Salbe erfolgt ungekühlt. Eine kurzzeitige Lagerung außerhalb der Kühlung ist kein Problem und beeinflusst weder Wirksamkeit noch Verwendbarkeitsdauer.

Ist es ausreichend, wenn meine Tierarztpraxis das Rezept per Fax oder E-Mail zu Ihnen schickt?

- Nein. Die Praxis kann uns gerne im Voraus per Mail oder Fax informieren. Die Salbe wird aber erst nach Eintreffen des Originalrezeptes an Sie versendet. Es besteht Dokumentationspflicht, deshalb ist das Original zwingend erforderlich.

Wie lange dauert es, bis die Salbe bei mir ankommt?

- Sie müssen mit einer Bearbeitungszeit von mindestens 14 Tagen rechnen. Alle von uns versorgten Katzen sind sehr krank und benötigen Ihre Medikation dringend. Zusätze wie „Eilt“ oder „So schnell wie möglich“ haben keinen Einfluss auf die Bearbeitungszeit. Wir empfehlen daher eine rechtzeitige Nachbestellung bei einer Restmenge von 10ml Thiamazol-Creme.

Warum ist meine Salbe noch nicht da?

- Wir versenden immer montags und mittwochs. Voraussetzung ist das Vorliegen eines gültigen Originalrezeptes und der Zahlungseingang Ihrerseits. Bitte beachten Sie unbedingt, dass Briefpost mittlerweile mehrere Tage unterwegs sein kann. Auch der Paketversand mit DHL kann manchmal eine ganze Woche dauern, ohne dass wir darauf Einfluss nehmen können. Feiertage (auch regionale) verzögern den Versand zusätzlich. Und wussten Sie, dass es bei einer „normalen“ oder auch Online-Überweisung mindestens 24 Stunden dauert, bis wir den Zahlungseingang auf unserem Konto sehen? Sie überweisen Ihre Rechnung z.B. am Freitag. Banken

arbeiten am Wochenende nicht, d.h. wir erhalten Ihre Zahlung frühestens am Montagnachmittag und versenden demzufolge erst am Mittwoch.

Wie kann ich den Bestellvorgang beschleunigen?

- Alle von uns versorgten Katzen sind sehr krank und benötigen Ihre Medikation dringend. Zusätze wie „Eilt“ oder „So schnell wie möglich“ haben keinen Einfluss auf die Bearbeitungszeit.
Achten Sie darauf, dass die tierärztliche Verordnung vollständig ausgefüllt ist und Ihre Kontaktdaten enthält. Das vermeidet zeitaufwändige Nachfragen.
Sie können den Brief mit dem Originalrezept per PRIO bei der Deutschen Post aufgeben oder auch per Einschreiben. Das erhöht die Wahrscheinlichkeit einer Zustellung am nächsten Werktag, ist aber keine Garantie.
Wenn zwingend erforderlich, können Pakete per Expressversand geliefert werden. Die Mehrkosten variieren und müssen vom Empfänger getragen werden.
Um die Bezahlung zu beschleunigen, empfehlen wir ein SEPA-Lastschriftverfahren. In Einzelfällen kann auch per PayPal bezahlt werden.
Eine Abholung der Katzensalbe bei uns in der Apotheke zu unseren Öffnungszeiten ist selbstverständlich möglich.

Warum kann ich Sie telefonisch nicht erreichen?

- Bitte beachten Sie hierzu auch unsere Öffnungszeiten. Wir sind immer bemüht, alle Telefonanrufe sofort anzunehmen. Wir sind aber eine „normale“ öffentliche Apotheke, deren Hauptaufgabe in der Versorgung der zweibeinigen Kund*innen besteht. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass manchmal mehrere Versuche nötig sind, um uns zu erreichen. Gerne können Sie auch auf den Anrufbeantworter sprechen oder uns eine E-Mail schreiben.

Kann ich die Salbe schon fertig abgefüllt erhalten?

- Für unsere älteren Katzenhalter*innen oder Kund*innen mit körperlichen Einschränkungen bieten wir an, die 35ml Creme in 1ml-Spritzen abzufüllen. Regelmäßig erreichen uns Anfragen zu Abfüllungen, weil in diversen Katzenforen oder auf Facebook etc. diskutiert wird, dass das Umfüllen von der großen in die kleine Spritze so kompliziert sei. Bitte lassen Sie sich dadurch nicht verunsichern. Die Erfahrung der letzten 20 Jahre zeigt, dass eine Umfüllung durch die Katzenhalter*innen problemlos möglich ist.

Kann ich die Salbe an meinen Tierarzt liefern lassen?

- Nein, die Belieferung von Tierarztpraxen ist uns durch unsere Aufsichtsbehörde streng untersagt. Wir beliefern auch keine anderen Apotheken. Unsere Salbe wird ausschließlich an die Katzenhalter*innen gesendet.

Wird die Salbe auch ins Ausland verschickt?

- Nein. Wir akzeptieren aber gültige Original-Verordnungen aus der Europäischen Union, solange der Versand an eine Postanschrift in Deutschland erfolgt.

Wann muss ich mich um die Nachbestellung meiner Salbe kümmern?

- Wir empfehlen bei einem Rest von ungefähr 10ml Salbe eine Nachbestellung.

Ihre Frage wurde nicht beantwortet? Dann kontaktieren Sie uns gerne telefonisch unter 07032 31903, per E-Mail roemer-apotheke-kuppingen@gmx.de oder über unser Kontaktformular. Falls vorhanden, **geben Sie bitte Ihre aktuelle Rechnungsnummer** an.