

Regelungen für Warenrücksendungen

Gültig ab 01.01.2020

Ihre Warenrücksendungen können wir nur annehmen und im vereinbarten Rahmen gutschreiben, wenn einer der unter A. aufgeführten Rücksendegründe gegeben ist und die unter B. aufgeführten Rücksendebedingungen eingehalten sind. C. behandelt die Reklamationen. Wie wir nicht zurückgenommene Gegenstände behandeln, haben wir Ihnen in D. dargestellt.

A. Rücksendegründe

Eine Berechtigung Ihrerseits zur Warenrücksendung besteht in den folgenden Fällen:

1. Mangelhafte Ware
2. Rücknahme
3. Rückruf des Herstellers
4. Gesetzliche Rücknahmeverpflichtung
5. Sonstige Fälle

1. Mangelhafte Ware

1.1 Sollten Sie mangelhafte Ware erhalten, dann senden Sie uns diese Ware bitte unverzüglich, d.h. innerhalb von maximal 7 Tagen nach Erhalt der Ware (offener Mangel) oder Entdeckung des Mangels (versteckter Mangel), im Originalbehältnis, zurück. Ein Mangel ist gegeben bei:

- Aufnahmefehler (A)
- Preisdifferenz (D)
- fehlende, aber berechnete Artikel (F)
- Lagerfehler (L)
- Packung beschädigt (P)
- Verfalldatum (V)
- zu viel gelieferte Ware (Z)

Als Beitrag zu unserer permanenten Qualitätsverbesserung bitten wir Sie, uns den jeweils zutreffenden Rücksendegrund – unter Angabe der obigen Kennzeichen – auf dem Rücksendebeleg anzugeben. Rücksendungen von Kühlketten- und kühlpflichtigen Artikeln (nachfolgend zusammen „Kühlartikel“) sowie Betäubungsmittel (nachfolgend „BTM-Artikel“) müssen vor der Rücksendung telefonisch bei der Retourenabteilung angemeldet werden.

1.2 Bei berechtigter Rücksendung wird Ihnen die Ware unter Berücksichtigung der gewährten Konditionen gutgeschrieben.

1.3 Gefälschte Arzneimittel und Arzneimittel, bei denen ein Verdacht besteht, dass sie gefälscht sind, sind von der Rücksendung ausgeschlossen. Dies gilt auch im Fall des Verdachts einer Arzneimittelfälschung, der auf einer Fehlermeldung bei der Überprüfung des individuellen Erkennungsmerkmals gemäß Artikel 11 der Delegierten Verordnung (EU) 2016/161 beruht. In diesen Fällen sind Sie aber berechtigt, die Ihnen zustehenden Gewährleistungsrechte auch ohne Rückgabe des betroffenen Arzneimittels geltend zu machen. Erfolgt ein Rückruf durch eine Behörde oder den pharmazeutischen Unternehmer, so gilt Ziffer 3.

2. Rücknahme

2.1 Wenn Sie Ware zurückgeben möchten und keine Gründe für eine Mängelrüge vorliegen, unterbreiten wir Ihnen gerne ein Rücknahmeangebot. Ihre diesbezügliche Rücknahmeanfrage können Sie uns per MSV3-Übertragung unterbreiten. Sie erhalten von uns schnellstens ein schriftliches Rücknahmeangebot mit dem Erstattungsbetrag für die Artikel, die wir zurücknehmen können. Bitte geben Sie Ihre Ware erst dann zurück, wenn Sie unser Rücknahmeangebot erhalten haben. Fügen Sie bitte dem zurückzusendenden Artikel jeweils den Rücknahmebeleg bei. Bitte verwenden Sie eine Kiste pro Beleg. Das Original des Rücknahmeangebots bleibt zur Kontrolle bei Ihnen. Bitte beachten Sie, dass Sie im Falle der Beendigung unserer Geschäftsbeziehung die Ware innerhalb von 7 Tagen nach der Beendigung zurückgeben müssen. Danach können wir die Ware leider nicht mehr zurücknehmen.

2.2 Für die folgenden Artikel können wir Ihnen kein Rücknahmeangebot unterbreiten:

- Artikel außer Handel
- Kühlartikel, Impfstoffe, Sera, BTM-Artikel
- Artikel mit Überbestand
- Nicht verkehrsfähige oder nicht abgabefähige Ware
- Artikel, die nicht mehr oder nicht in der gleichen Art, Form oder Verpackung hergestellt bzw. geliefert werden
- Artikel mit einer nicht vertretbaren Haltbarkeitsdauer
- Artikel für die wir innerhalb von 6 Monaten keine Abverkaufschancen sehen
- Nicht rücknahmefähige Artikel. Um Ihnen bei Ihrer Lagerorganisation behilflich zu sein, finden Sie diese Artikel auf unserem Lieferschein mit „N“ in der Symbolspalte gekennzeichnet.
- Artikel aus Sonderbezügen (z.B. Artikel nicht geführt, nicht über den Großhandel lieferbar, Dispositionen, Besorgungen, Rezepturen)
- Artikel, die Gegenstand eines Rückrufs sind

2.3 Im Fall einer Rücknahme werden wir Ihnen die Ware wie folgt gutschreiben: Die Apothekeneinkaufspreise werden reduziert um die Bearbeitungsgebühr - sofern im Einzelfall nicht anderweitig vereinbart, werden 30 % Bearbeitungsgebühr berechnet - und um einen variablen Prozentsatz für Zinsen und Übernahme des Lagerisikos. Dieser variable Prozentsatz richtet sich nach der Wiederverkäuflichkeit der Artikel. Er beträgt, sofern nicht individuell im Einzelfall anderweitig vereinbart:

- 0 % bei Wiederverkäuflichkeit innerhalb eines Monats
- 2 % bei Wiederverkäuflichkeit innerhalb von zwei Monaten
- 8 % bei Wiederverkäuflichkeit innerhalb von sechs Monaten

3. Rückruf des Herstellers

Liegt ein Rückruf des Herstellers vor, kann die Ware nicht auf Grundlage eines anderen Rücksendegrundes zurückgenommen werden. Bitte nehmen Sie, sofern der Hersteller ein APG-Rückrufverfahren eingeleitet hat, die Rücksendung mit dem APG-Rückrufformular vor. Der Warenwert wird Ihnen unverzüglich nach Eingang der Gutschrift durch den Lieferanten vergütet.

4. Gesetzliche Rücknahmeverpflichtung

Soweit wir aus hier nicht genannten gesetzlichen Gründen zur Rücknahme verpflichtet sind, nehmen wir die Ware und sonstige von uns bezogene Gegenstände entsprechend der jeweiligen gesetzlichen Regelung zurück.

5. Sonstige Fälle

Senden Sie uns apothekenübliche Ware zurück, ohne dass es sich um ein Mangelfall handelt (Ziffer 1), eine vorherige Rücknahmevereinbarung mit einem Erstattungsbetrag individuell vereinbart wurde (Ziffer 2), ein Rückruf vorliegt (Ziffer 3) oder eine sonstige gesetzliche Rücknahmeverpflichtung (Ziffer 4) besteht, behalten wir uns die Annahme vor. Nehmen wir die Ware nicht an, teilen wir Ihnen dies mit, was auch durch die Rücksendung der Ware erfolgen kann. Nehmen wir die Rücksendung an, so erheben wir bei Kühlartikeln und bei BTM-Artikeln eine Servicegebühr von 5 € pro Packung. In diesem Fall wird Ihnen die Ware unter Berücksichtigung Ihrer Konditionen gutgeschrieben. Eine monatsgetreue Konditionsrückrechnung erfolgt bei folgenden Konditionen: Artikel(gruppen)rabatt, G-Max-Bonus, Hochpreis-Rabatt, Waregruppenrabatt, Überweiser(treue)-bonus und Herstellerbarrabatt. Ansonsten erfolgt die Rückrechnung mittels Gutschrift mit den zum Rückgabezeitpunkt gültigen Konditionen. Hat ein pharmazeutischer Unternehmer seinen Abgabepreis (ApU) für ein verschreibungspflichtiges Arzneimittel gegenüber dem zum Zeitpunkt der Lieferung geltenden ApU reduziert, so richtet sich der Erstattungsbetrag bzw. die hierfür vorzunehmende Rückrechnung nach dem zum Zeitpunkt der Warenrücksendung gültigen ApU.

Ausgeschlossen von der Warenrücksendung nach dieser Ziffer 5 ist in jedem Fall,

- Kühl- oder BTM-Artikel, deren Rücksendung Sie uns nicht rechtzeitig nach dem von uns vorgegebenen Verfahren beantragt haben,
- Ware, die wir 7 Tage nach der Beendigung unserer Geschäftsbeziehung erhalten haben,
- Ware, die wir aus rechtlichen Gründen nicht mehr in den Verkaufsbestand nehmen können, insbesondere Arzneimittel, bei denen nach § 10 Absatz 1c des Arzneimittelgesetzes

- a. ein Sicherheitsmerkmal auf der äußeren Umhüllung angebracht werden muss, das individuelle Erkennungsmerkmal aber deaktiviert ist und Sie es nicht innerhalb von zehn Tagen nach der Deaktivierung auf einen aktiven Status unter Maßgabe von Artikel 13 der Delegierten Verordnung (EU) 2016/161 zurückgesetzt haben, oder
- b. eine Vorrichtung zum Erkennen einer möglichen Manipulation auf der äußeren Umhüllung anzubringen ist, diese aber beschädigt ist.

Soweit wir im Fall a. und b. das Arzneimittel bereits mit einem deaktivierten Status oder einer beschädigten Vorrichtung zum Erkennen einer möglichen Manipulation geliefert haben, liegt ein Mangelfall vor und es gilt vorstehende Ziffer 1.3.

B. Rücksendebedingungen

Um die derzeitigen Anforderungen der AM-HandelsV und der Leitlinien für die gute Vertriebspraxis von Humanarzneimitteln sicher zu stellen, können wir Arzneimittel, vorbehaltlich anderer gesetzlicher Regelungen und unbeschadet der Voraussetzungen unter A., nur unter den nachfolgend unter Ziffer 1 und 2 aufgeführten Bedingungen zurücknehmen. Sollte die Ware auf Grund eines Rückrufs des Herstellers zurückgesendet worden sein, gelten diese Voraussetzungen nicht.

1. Folgende Unterlagen müssen zwingend der Rücksendung beiliegen:

- Ein Nachweis über die tatsächlich erfolgte Auslieferung des Produkts vom Arzneimittelgroßhandel an Sie (z.B. Kopie von Lieferunterlagen oder die Angabe von Lieferschein-/Rechnungsnummern);
- Eine Bestätigung, dass die Arzneimittel gemäß den für Sie geltenden besonderen Lagerbedingungen transportiert, gelagert und gehandhabt wurden, insbesondere Ihren Verantwortungsbereich nicht verlassen haben;
- Eine Bestätigung, dass die zurückgegebene Ware verkehrsfähig ist.
- Bei Arzneimitteln, die eine Lagerung bei besonderen Temperaturen erfordern, einen dokumentierten Nachweis über die Einhaltung der genehmigten Lagerbedingungen (z. B. manuell oder elektronisch erfasste Temperaturaufzeichnungen).

2. Wir können die Waren nur dann zurücknehmen, wenn sie sich noch in ihrer ungeöffneten und unbeschädigten Sekundärverpackung befinden, in ordnungsgemäßem Zustand sind und sie eine vertretbare Haltbarkeitsdauer haben. Diese Bedingung gilt nicht, wenn wir die Ware bereits in dem nicht rücknahmefähigen Zustand geliefert haben.

C. Reklamationen

Wir werden alle Warenrücksendungen unverzüglich gemäß dieser Regelung mit besonderer Sorgfalt bearbeiten und gutschreiben. Sollten Reklamationen wegen z.B. fehlender Gutschrift auftreten, dann bitten wir Sie, Ihre Beanstandung innerhalb von zwei Monaten nach Einsendedatum bei Ihrem Bezirks-Verkaufsleiter geltend zu machen. Spätere Beanstandung können leider nicht berücksichtigt werden, da dann eine Überprüfung nicht mehr möglich ist.

D. Nicht zurückgenommene Gegenstände

Gegenstände, bei denen kein Rücksendegrund gemäß A. vorliegt und/oder die Rücksendebedingungen nach B. nicht erfüllt sind, nehmen wir nicht zurück. Dies gilt insbesondere für sämtliche Abfälle, die in Ihrer Apotheke anfallen, wie z.B. nicht mehr benötigte Warenaufsteller. Wir geben Ihnen diese Ware grundsätzlich zurück, sind aber im Einzelfall nach eigenem Ermessen berechtigt, diese zu vernichten. Gegenstände, die wir – eine Annahme unterstellt – aus rechtlichen Gründen nicht mehr in den Verkaufsbestand nehmen und damit nicht an Sie zurückgeben könnten, werden wir grundsätzlich vernichten bzw. den gesetzlichen Vorgaben entsprechend behandeln. Für Gegenstände, die wir nicht zurücksenden, haben Sie keinen Entschädigungsanspruch. Wir sind berechtigt, Ihnen die Kosten für die Rücksendung bzw. die sonstige Behandlung einschließlich der Vernichtung in Rechnung zu stellen.