

Retourenregelung für Apotheken

gültig ab 01.01.2016

Retourengrund		Fristen	Gutschrift in %	Schriftliche Anfrage mit folgenden Unterlagen:
A	Falschliefierung	3 Tage nach Anlieferung	100	Vollständig ausgefülltes Retouren-Avis und Lieferschein
B	Verdeckter Schaden	3 Tage nach Anlieferung	100	Vorab per Fax oder E-Mail <ul style="list-style-type: none">- Fotos des Versandkartons und der beschädigten Ware*- Vollständig ausgefülltes Retourenavis- Kopie Lieferschein
C	Transportschaden	unverzüglich	100	Bitte Annahme verweigern*
E	AV- Artikel	6-12 Monate nach AV-Meldung	100	Die Ware ist weiterhin verkehrsfähig. Erst 6 Monate nach der AV-Meldung erfolgt eine Erstattung Es ist <u>keine</u> Rücksendung der Ware notwendig! Bitte senden Sie uns per E-Mail folgende Informationen: <ul style="list-style-type: none">- Bestand- Chargenbezeichnung- Foto/Scan der Ware (die PZN muss auf dem Foto erkennbar sein) Ab einem Jahr nach der AV-Meldung können keine Erstattungen mehr erfolgen.
G	Rückrufe	umgehend nach Bekanntgabe	100	Rückrufavis
H	Verfallene oder vom Verfall bedrohte Ware	-	-	- Hierfür kann keine Erstattung erfolgen

Allgemeines

- Nur direkt bei der FD Pharma GmbH bezogene Ware kann retourniert werden.
- Der Auslieferungszeitpunkt darf nicht länger als 6 Monate zurück liegen.
- Das Retourenavis muss vollständig ausgefüllt, gestempelt und unterschrieben sein.
- Die Retoure ist per Fax (07851 / 485 27 29) oder E-Mail an info@fdpharma.com unter Verwendung der aufgeführten Unterlagen anzumelden. Nur von uns bestätigte Retouren werden bearbeitet!
- Die Gutschrift erfolgt nach Abzug aller gewährten Preisnachlässe auf Basis des tatsächlich gezahlten Kaufpreises. Nach Eingang der Rücksendung und Prüfung durch unsere Retourenabteilung erhalten Sie von uns eine Gutschrift. Den Gutschriftbetrag ziehen Sie bitte von der nächsten Rechnung ab.
- Der Retoure ist eine Bestätigung beizufügen, dass die Ware ordnungsgemäß gehandhabt und gelagert wurde und den Verantwortungsbereich der Apotheke nicht verlassen hat.
- * Bei Transportschäden ist die Annahme zu verweigern bzw. beim Transportdienstleister ein Vermerk auf Beschädigung bei Übergabe (z. B. auf der Rollkarte) zu dokumentieren. Bitte fügen Sie der Retourenanfrage diesen Nachweis bei. Bei verdeckter Bruchanzeige sind der Retourenanfrage immer Fotos der beschädigten Ware als auch des Versandkartons beizufügen.
- Verpacken Sie Ihre Retoure bitte bruchstabil in einem stabilen Versandkarton (keine Versandtasche!) und legen Sie Ihrer Rücksendung die notwendigen Unterlagen bei. Versenden Sie die Retoure ausreichend frankiert an:

FD Pharma GmbH - Retourenabteilung
Siemensstr. 11
77694 Kehl

Nicht ausreichend frankierte Retouren werden nicht angenommen. Bei angemeldeten Retouren ohne geforderte Begleitdokumente berechnen wir eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 10,00 €, die von dem zu erstattenden Gutschriftwert abgezogen wird. Unterschreitet der Warenwert der Retoure die Bearbeitungsgebühr, wird die Retoure ersatzlos vernichtet.

In folgenden Fällen ist eine Rücknahme und Gutschrift ausgeschlossen:

- Ware mit einem zum Retourenzeitpunkt kürzeren Verfalldatum als zwölf Monate oder verfallene Ware
- Offensichtliche Transportschäden, die nicht als solche beim Transportdienstleister dokumentiert wurden
- Ware, die beschädigt, unvollständig, mit Fremdetiketten gekennzeichnet und nicht im Originalzustand befindlich ist, sowie Fremdware.
- Eigenmächtig zurückgesandte Ware ohne Anmeldung und unfrei an uns versendete Retouren.