

Retourenregelung

für Apotheken bei Direktbestellung

Grundsätzliches

docpharm bietet Ihnen ein sehr umfangreiches Rückgaberecht. Erstattungsfähig ist jedoch nur direkt bei docpharm bezogene Ware. In Übereinstimmung mit unseren AGB erfolgt die Rücknahme oder der Umtausch ordnungsgemäß gelieferter Ware nur nach vorheriger Anmeldung.

1. AV-Ware

Artikel, die als AV gekennzeichnet sind können im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten weiter abgegeben werden. Eine Erstattung ist möglich bis 12 Monate nach AV-Meldung.

2. Rückruf von Präparaten

Waren, die von einem Rückruf betroffen sind, werden als Retoure angenommen und zu 100% gutgeschrieben. Die Transportkosten werden pauschal erstattet.

3. Vom Verfall bedrohte bzw. verfallene Artikel

Für Ware, die vom Verfall bedroht ist (6 Monate Restlaufzeit), vergüten wir 90 % (10% Bearbeitungsgebühr sind in Abzug gebracht) des AEP. Verfallene Ware und Ware mit einer Restlaufzeit unter 6 Monaten wird ersatzlos vernichtet und auch nicht gutgeschrieben.

Aus besonderen Gründen (z. B. Lieferengpässen) kann Ware mit einer Restlaufzeit unter 12 Monaten ausgeliefert werden. Retouren dieser Ware schreiben wir bis zum Verfalldatum zu 100% gut. Verfallene Ware wird ersatzlos vernichtet.

Als Voraussetzung für eine Erstattung, muss die rückgesendete Ware unbeschädigt und original verpackt und in einen einwandfreien Zustand sein.

4. Produktreklamationen

Fehllieferungen werden unter Angabe unserer Lieferscheinnummer innerhalb von 5 Tagen nach Auslieferung zu 100% gutgeschrieben.

Berechtigte sonstige Produktreklamationen (wie Transportschäden) und Ware mit versteckten Mängeln, die sofort nach ihrer Entdeckung anzuzeigen sind, werden zu 100% gutgeschrieben.

5. Mängelfrei gelieferte Ware

Erstattungsfähig ist nur direkt bei docpharm bezogene, im Originalzustand befindliche, verkaufsfähige Ware. Die Ware muss eine Restlaufzeit von mindestens 6 Monate haben.

6. Erstattungsbetrag

Der Erstattungsbetrag bei direkt von docpharm bezogener Ware richtet sich nach dem ursprünglichen Netto-Bezugspreis unter Berücksichtigung erstatteter Lagerwertverluste oder berechneter Lagerwertgewinne.

7. Abwicklung

Retouren können nur in Verbindung mit dem Retourenformblatt, dem Original-Lieferschein oder einer Rechnungskopie bearbeitet werden. Bitte beachten Sie, dass wir Ihnen nur 90% des Retourenwertes erstatten. Retouren sind GDP konform und in geeigneter Weise, d. h. in stabiler Transportverpackung, zu versenden.

Serialisierte und vom Kunden bereits in der zentralen FMD-Seriennummern-Datenbank (ACS/EU-Hub) dekommissionierte Ware ist grundsätzlich von einer Rückgabe/Erstattung ausgeschlossen (Ausnahme: von Chargenrückruf betroffene Ware). Eine entsprechende Überprüfung jeglicher Retourenware wird durchgeführt.

8. Versand

Die Gefahr für eine Warenrücksendung, die grundsätzlich fracht- und kostenfrei zu erfolgen hat, trägt der Käufer, es sei denn, die Retoure ist von docpharm zu verantworten. In einem solchen Fall erstatten wir die Portokosten oder beauftragen unser Logistikunternehmen mit der Abholung. Unfrei zurückgesandte Retouren werden nicht angenommen.

9. GDP-Konformität

Eine Gutschrift erfolgt nur bei GDP-konformer Lagerung und Rücklieferung. Dies bedeutet, dass Ambiente Ware mit einem temperaturgeführten Transport zwischen 15°C bis 25°C und Kühlware zwischen 2°C bis 8°C erfolgen muss. Wir können eine Abholung für Sie veranlassen, Bitte fügen Sie hierzu die entsprechende Bestätigung der Rücksendung bei. Weiterhin ist zu bestätigen, dass die Ware während der Zeit zwischen Bezug und Rückgabe Ihren Zuständigkeitsbereich nicht verlassen hat und GDP-konform gelagert wurde, d.h. innerhalb der vom Hersteller auf der äußeren Verpackung angegebenen Temperatur.


10. Lagerwertverlustausgleich


Lagerwertverluste werden erstattet ab einem Wert von 5 €. Sie können 6 Monate rückwirkend sammeln und zusammen mit einem Bezugsnachweis einreichen.

Stand November 2023

Anschrift und Kontakt für Retourenanfragen**docpharm GmbH**

Borsigstraße 3
71263 Weil der Stadt

 +49 721 790709-0

 +49 721 790709-16

info@docpharm.de