

Bodensee Pharma Retourenregelung Apotheken

gültig ab 01.01.2024

1. Welche Artikel können retourniert werden?

Sie können direkt bei Bodensee Pharma bezogene EU-Arzneimittel im Originalzustand bis maximal zwei Monate nach Auslieferung retournieren. Die Artikel müssen unbeschädigt sein und eine Restlaufzeit von sechs Monaten aufweisen. Seriennummer sowie Barcode müssen lesbar und das Sicherheitssiegel muss unbeschädigt sein.

Falschliefungen und beschädigte Anlieferungen sind innerhalb von 5 Tagen zu reklamieren.

Falls Sie Ihre Produkte über den Großhandel bezogen haben, wenden Sie sich bezüglich Ihrer Retourenanfrage direkt an die jeweilige Großhandlung.

Minimale, zumeist durch den Transport hervorgerufene Beschädigungen der Faltschachtel beeinträchtigen die Qualität der Ware nicht. Wir bitten Sie deshalb aus Gründen der Nachhaltigkeit und der Umwelt zuliebe von einer Retournierung abzusehen.

1.1 AV-Ware und Ware aus Rückrufen (RR)

Abverkaufsartikel (AV) laut Lauer-Taxe sind grundsätzlich weiterhin verkaufsfähig. Eine Erstattung erfolgt deshalb erst mit bzw. maximal drei Monate nach Ablauf der gesetzlichen Abverkaufsfrist.

Bei Ware aus **Rückrufen** melden Sie die Retoure bitte bis spätestens vier Wochen nach Veröffentlichung des RR an.

2. Wie erfolgt die Abwicklung der Retoure?

Alle Retouren werden von uns entsprechend der GDP-Richtlinie temperaturregelmäßig durchgeführt. Deshalb ist es zwingend erforderlich, dass Sie Ihre Retoure bei uns ankündigen:

telefonisch unter 07731 97 57 370 (Montag bis Freitag 9.00 – 17.00 Uhr) oder per E-Mail an retoure@bodensee-pharma.eu

Nach Ihrer Ankündigung erhalten Sie von uns ein Retourenavis sowie eine individuelle Retouren Nummer, die Sie auf dem Retourenschein vermerken. Sobald Sie uns das ausgefüllte Retourenavis per E-Mail retoure@bodensee-pharma.eu oder Fax (**07731 97 57 372**) an uns zurückschicken, veranlassen wir die Abholung der Ware.

Fügen Sie Ihrer Retoure bitte unbedingt das **vollständig ausgefüllte Retourenavis** sowie eine **Rechnungskopie** bei. Das Retouren Paket muss bei Abholung durch unseren Transportdienstleister sachgerecht verpackt bereitstehen.

3. Wie hoch ist die Erstattung?

Bei Vorliegen aller geforderten Dokumente (siehe Punkt 2): 100%

Ware aus Rückrufen und AV-Meldungen (siehe Punkt 1.1): 100%

Die Erstattung richtet sich nach dem zum Retournierungszeitpunkt gültigen AEK/HAP und ist der Höhe nach beschränkt auf den tatsächlich entrichteten Kaufpreis. Nach Eingang der Ware und Prüfung durch unsere Retouren Abteilung, erhalten Sie den Erstattungsbetrag als Rechnungskorrektur per Post. Die Verrechnung des Gutschriftsbetrages erfolgt ausschließlich mit neuen Bezügen Ihrer Wahl.

4. Welche Artikel sind von einer Retoure/Erstattung ausgeschlossen?

- Verifizierungspflichtige Arzneimittel, die bereits aus dem System ausgebucht wurden.
- Arzneimittel, bei denen das Sicherheitssiegel gebrochen ist sowie Anbrüche von Groß- oder Bündelpackungen.
- Verfallene Ware oder Ware mit einer Restlaufzeit < 6 Monate.
- Retouren ohne das ordnungsgemäß ausgefüllte Retourenavis (fehlende Einträge, Retouren Nummer, Unterschrift, Stempel) oder die geforderte Rechnungskopie.
- Nicht angekündigte bzw. eigenmächtig eingesandte Retouren.

Diese Retouren Regelung gilt ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bodensee Pharma GmbH.