

RETOURENREGELUNG

1. Allgemeines

Rückgaben von Arzneimitteln, Medizinprodukten und sonstigen Waren bedürfen grundsätzlich unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung. Unaufgeforderte Rücksendungen werden nicht angenommen und nicht gutgeschrieben.

2. Rückgabeberechtigte Waren

Eine Rücknahme ist ausschließlich in folgenden Fällen möglich:

- Falschliefierung oder Überlieferung unsererseits
- Beschädigter Ware (z. B. Transportschaden), bei Meldung innerhalb von 5 Werktagen nach Erhalt
- Produktrückrufe oder Qualitätsmängel (nach Hersteller- oder Behördenmitteilung)
- Ware mit kurzer Restlaufzeit, sofern Rücknahme durch uns akzeptiert wird

3. Ausschluss von Rückgaben

Keine Rücknahme erfolgt in folgenden Fällen:

- Arzneimittel mit BtM-Kennzeichnung
- Kühlpflichtige Produkte, sofern nicht im Einzelfall genehmigt
- Geöffnete, beschädigte oder unvollständige Verpackungen
- Produkte mit abgelaufenem Haltbarkeitsdatum
- Ware, die nicht bei uns bezogen wurde

4. Rückgabeprozess

Bitte beachten Sie folgende Schritte:

- Rückgabanfrage per E-Mail an unseren Kundenservice (info@bauer-grosshandel.de) unter Angabe von: PZN (Artikelnummer), Bezeichnung, Chargennummer, Verfall, Anzahl, Grund der Rückgabe, Rechnungs- oder Lieferscheinnummer.
- Nach Prüfung erhalten Sie ein Retourenavis mit Bestätigung (inkl. Retourenformblatt) oder Ablehnung der Rückgabe
- Retourenformblatt
Es muss vollständig ausgefüllt, gestempelt und unterschrieben sein
Der Rücksendung ist das ausgefüllte Retourenformblatt (im Original) beizulegen
- Die Retoure ist in einem festen Versandkarton (d.h. keine Versandtasche!) und ausreichend & sorgfältig gewähltem Verpackungsmaterial zu versenden
- Um einen kontrollierten Versand der Arzneimittel sicherzustellen, ist die Rücksendung mit einem qualifizierten Pharma-Logistikdienstleister durchzuführen
- Nachweise/Bestätigung über die ordnungsgemäße Lagerung und den Transport der temperatursensiblen Produkte wird benötigt!
- Rücksendung der Ware innerhalb von 5 Werktagen
- Die Kosten für die Rücksendung trägt der Kunde, es sei denn, die Retoure ist von Großhändler zu verantworten; im letzteren Fall erstattet der Großhändler die Versandkosten oder beauftragt der Großhändler ein Logistikunternehmen mit der Abholung
Kosten für unfreie Sendungen werden gegebenenfalls vom Gutschriftbetrag abgezogen

5. Gutschrift

Nach Prüfung der retournierten Ware stellen wir eine Gutschrift aus. Der Betrag richtet sich nach dem letzten berechneten Preis, ggf. unter Berücksichtigung von vereinbarten Konditionen oder Abschlüssen.

- Die Vergütung der Retoure richtet sich nach dem zum Retournierungszeitpunkt gültigen AEK/HAP und ist in der Höhe beschränkt auf den tatsächlich entrichteten Kaufpreis nach Abzug aller gewährten Preisnachlässe
- Die Vergütung der Retouren erfolgt durch eine Wertgutschrift oder Ersatzware. Kunden, die am Lastschriftverfahren teilnehmen, erhalten eine Gutschrift auf ihr Konto zur automatischen Verrechnung. Kunden, welche nicht an diesem Verfahren teilnehmen, erhalten eine Rücküberweisung
- Direkt bei uns bezogene Ware, die an uns eingesandt wird und deren Restlaufzeit bei Wareneingang in unserem Haus noch mehr als 12 Monate beträgt, wird gemäß Punkt 1 (5. Gutschrift) gutgeschrieben
- Lagerwertverlustausgleiche, aufgrund von Preisänderungen, werden nicht durchgeführt

Bitte senden Sie Ihre Retouren bzw. zurückgerufene Ware an folgende Adresse: **Bauer Apotheken Großhandel OHG**
Retourenabteilung
Kolpingstr. 1
D-95615 Marktredwitz