

Merkblatt für Beanstandungen, Retouren und Rückkäufe

Gültig ab 01.03.2024

1 Definitionen

Unter Beanstandungen werden Meldungen über mangelhafte Lieferungen (z.B. zu wenig/ zu viel/ beschädigt/ falsch erhalten etc.) verstanden, welche **sofort** nach Auslieferung beim Kundendienst schriftlich oder mündlich angebracht werden. Mit dem Kundendienst wird die Retoure der mangelhaften Lieferung vereinbart.

Retouren sind Rücksendungen von Artikeln **innerhalb von 10 Tagen** nach deren Auslieferung aufgrund von fehlerhaften Lieferungen oder bei irrtümlichen Bestellungen. Retouren können auch ohne vorherige Beanstandungen zurückgeschickt werden, wobei Retouren von **Betäubungsmitteln** zwingend vorgängig anzumelden sind und **innert 8 Tagen** nach deren Auslieferung retourniert werden müssen.

Unter Rückkäufe werden alle Artikel, welche **später als 10 Tage** nach Auslieferung eintreffen verstanden. Kühlware ist davon ausgeschlossen. Bei diesen Artikeln liegt es im Ermessen der FvP, ein zum Rückkauf angebotenes Produkt zu akzeptieren oder zurückzuweisen. Bei Rückkäufen können Bearbeitungskosten in Rechnung gestellt werden.

2 Ablauf / Regeln (Beanstandungen, Retouren und Rückkäufen)

2.1 Kennzeichnung

Zurückgesandten Produkten wird ein vollständig ausgefüllter und mit Absenderadresse versehener Retourenschein beigefügt. Rücksendungen ohne identifizierbaren Absender oder ohne unterschriebenen Retourenschein müssen, sofern der Absender nicht identifiziert werden kann, aus Sicherheitsgründen vernichtet werden.

Merkblatt für Beanstandungen, Retouren und Rückkäufe

2.2 Annahmebedingungen

Beanstandungen / Retouren

Rücksendungen der von Regiomed gelieferten Produkte:

- erfolgen **innerhalb von 10 Tagen** seit Auslieferdatum
- müssen vollständig den Chargen- und Verfalldateninformationen der ausgelieferten Produkte entsprechen
- vollständig **ausgefüllter Retourenschein** muss beigefügt werden
- **Betäubungsmittel**: zwingend vorher telefonisch anmelden und innert 8 Tagen seit Auslieferdatum retournieren, andernfalls kann die Retoure aus diesem Grund zurückgewiesen werden.

Auf dem Retourenschein sind folgende Angaben notwendig:

- Absender (z.B. Arztstempel)
- Menge
- Artikelbezeichnung
- Rückgabegrund
- Datum und Unterschrift

Mit seiner Unterschrift bestätigt der Kunde, dass er die retournierten Produkte fachgerecht zwischengelagert und nicht an Endverbraucher ausgehändigt hat und dass die Packungen originalverpackt und ungeöffnet sind. Falls vor der Rücksendung eine bestimmte Abmachung über die Retoure getroffen worden ist, muss dies auf dem Retourenschein notiert werden.

Rückkäufe

Zum Rückkauf angebotene Produkte:

- müssen von der Regiomed bezogen worden sein
- In einwandfreiem Zustand sein (originalverpackt und ungeöffnet)
- eine Haltbarkeit von mind. 1 Jahr besitzen
- mit einem Rückkaufsbeleg retourniert werden

Auf dem Rückkaufsbeleg sind folgende Angaben zu machen:

- Absender
- Menge
- Pharmacode
- Artikelbezeichnung
- Rückgabegrund
- Datum und Unterschrift

Mit seiner Unterschrift bestätigt der Kunde, dass die retournierten Produkte fachgerecht zwischengelagert und nicht an den Endverbraucher ausgehändigt wurden. Die Packungen müssen originalverpackt und ungeöffnet sein.

Es werden ausschliesslich von der Regiomed gelieferte Produkte zurückgekauft. Es liegt im Ermessen der Regiomed, ob ein Rückkauf ausgeführt wird oder nicht.

Voraussetzung ist, dass die Produkte originalverpackt und nicht geöffnet worden sind. Durch überfüllte Rüstkisten beschädigte Ware ist vom Rückkauf ausgeschlossen.

2.3 Rückgabegründe

Beanstandungen/ Retouren

- 1. Artikel nicht bestellt**
Der Kunde hat einen nicht bestellten und nicht auf dem Lieferschein aufgeführten Artikel erhalten.
- 2. Artikel beschädigt erhalten**
Der Kunde hat einen Artikel erhalten, der aufgrund einer Beschädigung nicht mehr verkäuflich ist.
- 3. Artikel zu spät erhalten**
Der Kunde hat einen Artikel nicht am nächstmöglichen Liefertermin erhalten und nun für diesen keine Verwendung mehr.
- 4. Verfalldatum**
Der Kunde hat einen Artikel erhalten, dessen Restlebensdauer zu gering oder abgelaufen ist.
- 5. Alte Packung erhalten**
Die Verpackung, welche der Kunde erhalten hat, ist nicht mehr aktuell.
- 6. Falsche Menge**
Der Kunde hat eine andere Anzahl eines Artikels erhalten als auf dem Lieferschein aufgeführt ist.
- 7. Irrtümlich bestellt**
Der Kunde hat einen Artikel irrtümlich bestellt.

Rückkäufe

- 8. Chargenrückruf**
Der Artikel wird vom Lieferanten offiziell zurückgerufen.
- 9. Verfalldatenartikel**
Der Artikel ist abgelaufen, der Lieferant gewährt jedoch allenfalls noch eine Rückvergütung.
- 10. Lagerbereinigung**
Über diesen Rückkaufcode kann der Kunde Artikel, welche er aus seinem Sortiment entfernen möchte (Lagerbereinigung) und eine Haltbarkeit von noch mindestens 12 Monaten aufweisen, zum Rückkauf anbieten. Zu beachten ist hier auch Punkt 2.6 «Nicht retournierbare Produkte». Wichtig: Solche Rücksendungen sind nur nach vorheriger Rücksprache mit dem Kundendienst möglich.
- 11. Ausser Handel**
Der Artikel ist ausser Handel, der Lieferant gewährt jedoch allenfalls noch eine Rückvergütung.
- 12. Rücknahme gemäss Lieferantenvertreter**
Mit diesem Code werden ausschliesslich Artikel akzeptiert, welchen zusätzlich zum Rückkaufsbeleg auch ein Beleg des Lieferantenvertreters beigelegt ist. Auf diesem hat der Lieferant die vereinbarte Rücknahmebedingungen aufzuführen und zu unterzeichnen.

Regiomed prüft den vom Kunden angegebenen Rückgabegrund unter Berücksichtigung des Zustands der retournierten Ware.

Bei Unstimmigkeiten ist die Regiomed berechtigt, den Rückgabegrund zu korrigieren.

2.4 Sonderregelung für bestimmte Produktgruppen:

Beanstandungen/ Retouren

Kühlprodukte

Retouren von Kühlprodukten werden entsorgt und nicht vergütet.

In Ausnahmefällen (wenn z. B. ein falsches Produkt oder eine fehlerhafte Packung ausgeliefert wurde und der Fehler bei der Regiomed liegt) können retournierte Kühlprodukte innerhalb von 10 Tagen nach Auslieferung gegen Voranmeldung vergütet werden.

Diese Kühlretouren müssen beim Kundendienst innerhalb von 10 Tagen telefonisch angemeldet werden. Wird die Retouren-Anfrage positiv beurteilt, muss die Ware gekühlt mit dem Retourenschein retourniert werden. Nicht angemeldete Kühlretouren werden abgewiesen.

2.5 Vergütung

Beanstandungen/ Retouren

Retouren und Guthaben aus Beanstandungen werden auf der nächstfolgenden Monatsrechnung gutgeschrieben, ausser der Kunde verfügt über eine Sofortrechnung, dort wird der Betrag zurückvergütet. Die Gutschrift erfolgt jeweils zum Basispreis (abzüglich der gewährten Konditionen), welcher zum Kaufzeitpunkt gültig war. Auf erbrachte Lieferleistungen (Lieferkosten) wird keine Rückerstattung gewährt.

Rückkäufe

Kühlprodukte sind vom Rückkauf ausgeschlossen.

Rückkäufe

Gutschriften für akzeptierte Rückkäufe erfolgen auf der nächstfolgenden Monatsrechnung. Verfügt der Kunde über eine Sofortrechnung, wird der Betrag dort zurückvergütet. Die Gutschrift erfolgt jeweils zum Basispreis (abzüglich der gewährten Konditionen), welcher zum Kaufzeitpunkt gültig war. Für die Bearbeitung von Rückkäufen können Logistikleistungen in Rechnung gestellt werden. Nicht angenommene Rücksendungen werden an die Kunden zurückgeschickt.

Die Kosten für einen Rückkauf betragen pro Pharmacode 6 CHF.

2.6 Nicht retournierbare Produkte

Von einer Retoure bzw. einem Rückkauf ausgeschlossen sind:

- Artikel, welche für einen Kunden speziell besorgt wurden (Besorgungsartikel)
- Kühlprodukte
- Produkte, welche mit Etiketten oder als Ärztemuster gekennzeichnet sind
- nicht mehr originalverpackte Ware
- geöffnete Packungen
- Produkte, deren hygienische Unversehrtheit nicht zweifelsfrei nachgewiesen werden kann (insbesondere Nahrungsmittel, welche unbemerkt geöffnet werden können)
- Produkte, die nicht mehr im Handel sind oder deren Präsentation veraltet ist oder die aus Modegründen nicht mehr verkäuflich sind
- Medizinaltechnische Produkte (z.B. medizinisches Mobiliar, Kühlschränke etc.)

2.7 Chargenrückrufe

Produkte mit Qualitätsmängeln, wo ein Rückruf der Zulassungsinhaberin vorliegt, können in jedem Fall mit dem ausgefüllten Chargenrückrufbeleg retourniert werden. Produkteretouren, deren Charge unter einem Rückruf steht, werden automatisch als Rückruf behandelt, auch wenn diese nicht mit einem Rückgabegrund retourniert worden sind.

2.8 Entsorgung

Für die Entsorgung von Kundenabfällen durch Regiomed gibt es das Merkblatt «Entsorgung».



Oberdorfweg 9, 5610 Wohlen

Telefon +41 56 648 46 56

info@regiomed.ch, www.regiomed.ch