

Retourenregelung

Rückgabe generell

Grundlage für alle Rücknahmen ist Ihre jeweilige schriftliche Bestätigung, dass die zurückgegebenen Waren verkehrsfähig im Sinne des Arzneimittelgesetzes sind, von uns bezogen und seit der Lieferung ordnungsgemäß gelagert und gehandelt wurden, insbesondere Ihren Verantwortungsbereich nicht verlassen haben. (Rückrufe gem. § 7a der AM-HandelsV und Rücknahmen gem. § 7b der AM-HandelsV). Rückgaben ohne Ihre rechtsverbindliche Erklärung zur Verkehrsfähigkeit gelten als „nicht verkehrsfähig“ und werden zu unserer Entlastung an Sie zurückgesendet.

Bitte keine Retouren mit der Nachttour bzw. der Tour am Samstagnachmittag zurücksenden.

- Bestellen Sie keine Kühlware, wenn Sie die Einhaltung der Kühlkettenpflicht nicht gewährleisten können.
- Die Retourenplomben können kostenlos unter der Pharmazentralnummer 06350768 bei Krieger bestellt werden.
- Bestellen Sie keine BtM, wenn Sie eine persönliche Annahme der Ware nicht gewährleisten können. Dies gilt insbesondere am Abend für die Nachttour, samstags, mittwochnachmittags und vor Feiertagen.
- Die Rückgabe erfolgt in einem verplombten Krieger-Container mit dem Lager-/Retourenbeleg. Jeder Rücksendung ist eine Bestätigung der Verkehrsfähigkeit beizufügen bzw. diese wird direkt auf dem beigefügten Lager-/Retourenbeleg bestätigt. Der Rückgabegrund muss vermerkt werden.
- Alle Retouren werden in der Sammelrechnungskorrektur ausgewiesen.

Rückrufe

Ware aus Rückrufen oder Lagerwertausgleichsaktionen senden Sie uns bitte mit den dafür vorgesehenen APG-Formularen -innerhalb der dort angegebenen Frist- zurück. Nach Eingang der Herstellergutschrift erstellen wir Ihre Gutschrift. Rückrufe fließen nicht in die Quote.

Mängelrügen/Sonstige Retouren aus laufender Lieferung

Falsch oder beschädigt gelieferte Ware geben Sie bitte umgehend -binnen 3 Tagen-, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen ab Lieferscheindatum, mit unserem original Lager-/ Retourenbeleg unter Angabe des Rückgabegrundes zurück. Großhandelsfehler fließen nicht in die Quote.

Bestellfehler/Lagerbereinigung

- Grundsätzlich können wir nur Artikel zurücknehmen, die Sie von uns bezogen haben.
- Bestellfehler geben Sie uns bitte umgehend, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen ab Lieferscheindatum, mit unserem original Lager-/ Retourenbeleg unter Angabe des Rückgabegrundes
- „B = Bestellfehler“ zurück.
- Lagerbereinigungen bieten Sie uns mittels Rücknahmeanfrage per MSV3 oder falls nicht vorhanden - in schriftlicher Form, per Fax oder per Mail an. Bitte geben Sie diese Ware erst zurück, nachdem Sie
- unser Rücknahmeangebot erhalten und angenommen haben.
- Bei Überschreiten der Retourenquote von 2,5% zum Bezugsmonat werden 30% in Abzug gebracht.
- Für die Bearbeitung von Bestellfehlern / Lagerbereinigungen wird ein Entgelt von 70 Cent je Packung erhoben.

Unterscheidung des Rückgabegrundes des Kunden

Der Kunde gibt auf dem Retourenbeleg einen der folgenden Rückgabegründe an:

F - Fehlt, aber berechnet

K - Kühlbox zurück

B - Bestellfehler, Ware zurück

L - Lagerfehler, Ware zurück

A - Aufnahmefehler, Ware zurück

P - Packung unverkäuflich, zurück

ANSCHRIFT

C. Krieger & Co. Nachfolger GmbH & Co. KG
 St.-Elisabeth-Straße 3
 56073 Koblenz

IHR KONTAKT

Telefon 0261 4048-0
 Telefax 0261 4048-282
 E-Mail info@krieger-pharma.de

Ware mit besonderen Lager-Eigenschaften

Kühlartikel

Die Retoure von Kühlartikeln erfolgt ausschließlich mit schriftlicher Übergabebestätigung. Unsere Fahrer sind verpflichtet, Kühlartikel nur mit der vollständigen 4SS Kühllogistik anzunehmen. Die ordnungsgemäße Übergabe mit gefrorenen Kühlelementen muss von beiden Seiten schriftlich bestätigt werden (Retourenbeleg für Kühlartikel). Bitte verwenden Sie nur die dazugehörigen Kühlelemente, die vorher 24 Stunden gekühlt wurden (ein handelsüblicher Gefrierschrank ist hierfür ausreichend).

Für Rücksendungen ohne ausreichend gekühlte Kühlelemente, erfolgt keine Gutschrift. Bei einer Unterbrechung der Kühlkette können wir keine Garantie für die Ware übernehmen, damit ist die Ware aus unserer Sicht nicht mehr verkehrsfähig.

Alle Kühlkomponenten können Sie separat über unseren Auftragservice anfordern.

Rückholschein	PZN 06398742
Behälter mit kleiner Kühlbox	PZN 06386064
Behälter mit mittlerer Kühlbox	PZN 06395198
Große Kühlbox	PZN 06386058

Betäubungsmittel (BtM)

Für die Rückgabe von Betäubungsmitteln ist ein Betäubungsmittel Abgabebeleg und ein Übergabe-Beleg (auf dem der Fahrer den Erhalt des BtM quittiert) nötig. Beide Belege können Sie telefonisch unter 0261/4048-330 oder der E-Mail-Adresse btm@krieger-pharma.de anfordern. Diese Belege erhalten Sie in einer BtM-Tasche, die für die Rücksendung zu nutzen ist.

Der Betäubungsmittel-Abgabebeleg (Vierfachformular) beinhaltet eine Abgabemeldung, eine Empfangsbestätigung, einen rosa Lieferschein sowie das Lieferschein-Doppel. Der Abgabe-Beleg ist von Ihnen ordnungsgemäß auszufüllen und zu unterschreiben. Bis auf das Lieferschein-Doppel müssen alle Belege der Sendung beigelegt werden.

Wir übernehmen für Sie die Sendung des Abgabebeleges an die Bundesopiumstelle. Sofern Sie am Online-Verfahren teilnehmen, ist von Ihnen der digitale Abgabe-Beleg zu nutzen! Fordern Sie dann nur den Übergabebeleg an!

Nach Bearbeitung der Retoure wird Ihnen die unterschriebene Empfangsbestätigung zurückgesandt. Übergeben Sie die BtM-Retoure dem Fahrer persönlich!

Ausschluss von der Rücknahme

Sofern es sich nicht ausdrücklich um Falschlieferung oder Bruch handelt:

- BtM, Dispo, Kühlartikel, technisches Gerät
- Impfstoffe und Sera
- Verfall zu kurz (Ausnahme: Rücksendung der Ware innerhalb von 3 Tagen)
- Ware/Verpackung beschädigt, verschmutzt, vergilbt
- Ware nicht gängig
- Ware ist außer Handel (Ausnahme bei Rückruf)
- altes oder geändertes Packungsbild der Ware
- Artikel aus Dispositionen oder Besorgungen
- Artikel aus dem Pharma Privat Verbund
- Ware die nicht von uns geliefert wurde
- direkt vom Hersteller bezogene Ware (Lagerbereinigung ja)
- Ware aus Aktionsangeboten
- verschweißte oder versiegelte Ware bei Aufbruch
- bei Rückkäufen: Restlaufzeit zu kurz (< 13 Monate)
- Preissenkung