

Retourenregelung

Grundlage für alle Rücknahmen ist Ihre jeweils schriftliche Bestätigung, dass sie zurückgegebenen Waren verkehrsfähig im Sinne des Arzneimittelgesetz sind, von uns bezogen und seit der Lieferung ordnungsgemäß gelagert und behandelt wurden, insbesondere ihren Verantwortungsbereich nicht verlassen haben. (Rückrufe gemäß § 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.

Alle **Gutschriften (Retouren/Rückkauf/Lagerbereinigung)** werden nach erfolgreicher Gutschrift in der nächsten Sammelrechnungskorrektur ausgewiesen.

Für **Retouren aus Bestellfehlern/Rückkauf** berechnen wir **0,70€ pro Packung**.

Ausschluss von der Rücknahme:

- ❖ Impfstoffe und Sera (Grippeimpfstoffe, Covid-Impfstoffe)
- ❖ Dispositionen (individuelle Kundenbestellungen)
- ❖ Beschädigte/geöffnete Packungen/Siegel gebrochen
- ❖ Ausgebuchte Artikel aus securPharm
- ❖ Außer Handel
- ❖ Pandemieartikel (Covid-Tests, Mundschutz, Atemschutzmasken, u.ä.)

Retourenquote:

- ❖ 2,5% des Monatsumsatzes, bei Überschreitung der Quote werden 30% in Abzug gebracht.
- ❖ In die Quote fließen Retouren/Rückkauf/Lagerbereinigung mit ein

Retourenfrist:

- ❖ 30 Tage ab Lieferscheindatum

Verfall:

- ❖ Von uns gelieferte Ware mit kurzem Verfall retournieren Sie bitte **innerhalb von 3 Tagen**, wenn Sie den Artikel nicht einlagern möchten

Die Rückgabe erfolgt in einem verplombten Krieger-Container. Jeder Retoure muss ein Retourenbeleg beiliegen auf dem **der Rückgabegrund (siehe nachstehend)** vermerkt und die **Verkehrsfähigkeit der Ware** bestätigt ist.

Bitte keine Retouren mit der Nachttour und der Samstagsnachmittagstour zurücksenden

 **Retourenplomben bitte per MSV-3 bestellen: PZN 06350768**

Rückgabegrund:

A	Aufnahmefehler	L	Lagerfehler
B	Bestellfehler	P	Packung beschädigt/unverkäuflich
D	Differenz im Preis	Z	Zuviel – nicht berechnet
F	Fehlt aber berechnet		

Datum | Unterschrift

Mängelrügen

- **Falsche Ware/Beschädigte Ware** retournieren Sie **bitte mit der nächsten Sendung**.
- **Fehlende Ware**
Bitte melden Sie nach Erhalt/Nichterhalt der beschädigten/falschen/fehlenden Ware per mail oder Fax an die Retourenabteilung (retourenabteilung@krieger-pharma.de | Fax: 0261 4048 390).
Nutzen Sie hierfür gerne die Tagesrechnung/ den Retourenbeleg mit Ihrem Vermerk.
Wenn Sie die Möglichkeit haben ein Foto der beschädigten Ware zu senden, gerne an o.g. Mail.

Lagerbereinigung/Rückkauf

- Anzufragende Produkte benötigen eine **Mindestlaufzeit von 13 Monaten**
- Schriftliche Rücknahmeanfrage per MSV-3, Fax: 0261 4048 349 oder Mail einkauf@krieger-pharma.de
- Prüfung der Umschlagshäufigkeit/Verkehrsfähigkeit der Ware
- Rückgabe der Ware erst nach positiver Rückmeldung des Einkaufs

Arzneimittelrückrufe

- Ware aus Rückrufen oder Lagerwertverlustausgleich senden Sie uns bitte mit den dafür vorgesehenen APG-Formularen, innerhalb der dort angegebenen Frist, zurück.
- Gutschrift (außerhalb der Quote) nach Erhalt der Herstellergutschrift.

Kühlartikel

- **Kühlretouren nur in unseren 4SS Kühlboxen zurücksenden.** Bitte verwenden Sie ausschließlich unsere mitgelieferten Kühlelemente, die vor der Retoure mindestens 24 Stunden in einem handelsüblichen Gefriergerät gekühlt wurden. Legen Sie immer den Krieger Rückgabebeleg für Kühlartikel bei und lassen sich dies von unseren Fahrern quittieren.
- Den **Rückgabebeleg für Kühlartikel** können Sie unter www.krieger-pharma.de/downloads herunterladen und sofort ausfüllen.
- Für Rücksendungen ohne ausreichend gekühlte Kühlelemente erfolgt keine Gutschrift.
- Bei einer Unterbrechung der Kühlkette können wir keine Garantie übernehmen, die Ware ist dann nicht mehr verkehrsfähig.

Bestellung aller Kühlboxen per MSV-3 (Anlage in Ihrer WaWi als interne Nummer)

Kühlbox S	PZN 06386064
Kühlbox M	PZN 06395198
Kühlbox XXL	PZN 06386058

Betäubungsmittel (BTM)

- Rückgabe in unseren BTM-Retourentaschen mit Übergabebeleg vom Fahrer persönlich unterzeichnet und Anbringung des grünen Retourenetiketts inkl. Apothekenstempel auf der Retourentasche.
- Die BTM-Retourentasche inkl. Übergabebeleg und Etikett können Sie über MSV3 mit der PZN 06350770 bestellen.
- Ab dem 02.01.2024 ist das elektronische Abgabebelegverfahren im Apothekenmarkt verpflichtend.
- Nähere Informationen finden Sie auf der Website der Bundesopiumstelle.

Datum | Unterschrift