

Retourenregelung

Allgemeine Voraussetzungen

Eine Retoure ist die Rückgabe von verkehrsfähigen Arzneimitteln sowie andere durch die Direct Apotheke Venlo B.V. gelieferte Produkte. Sind Arzneimittel der Direct Apotheke Venlo B.V. von ihnen über andere Großhandlungen bezogen worden, muss die Retourenankündigung gegenüber ihrem zutreffenden Lieferanten angezeigt werden. Es gelten hierbei die Retourenbedingungen ihres Lieferanten.

Die Rücknahme der Ware kann nur erfolgen, wenn kein Ausschlusskriterium vorliegt und Ihre Retoure schriftlich vorab bei der Direct Apotheke Venlo B.V. angemeldet worden ist. Um eine zeitnahe Abwicklung der Retoure zu gewährleisten, ist es zwingend erforderlich, unser Retourenformular (siehe Anlage) als Retourenbegleitschein zu verwenden und vollständig unter Angabe einer Lieferschein- oder Rechnungsnummer auszufüllen.

Bei Fragen zur Retourenregelung oder zur Anmeldung einer Retoure wenden Sie sich bitte an unsere Retourenabteilung.

Kontaktdaten:

Tel.: +31 (0) 858 770 756

Fax: +31 (0) 858 770 762

E-Mail: retouren@direct-apotheke.com

Ausschluss vom Recht zur Retoure

Die Ware muss direkt von der Direct Apotheke Venlo B.V. bezogen und seit der Lieferung ordnungsgemäß gelagert und gehandhabt worden sein. Sie darf den Verantwortungsbereich des Kunden nicht verlassen haben. Ferner darf die Ware nicht beschädigt oder manipuliert worden sein.

Produkte, welche unter die EU-Fälschungsrichtlinie fallen, können nur zurückgenommen werden, wenn die Vorrichtung zum Erkennen einer möglichen Manipulation, sogenanntes „Tamper Evidence Etikett“, unversehrt ist und die Ware noch nicht aus der securpharm-Datenbank abgemeldet wurde.

Für den Fall, dass diese Regelungen für die Ware zur Rückholung nicht eingehalten werden, ist eine Rücknahme ausgeschlossen.

Falschliefereien oder beschädigte Anlieferungen, sind innerhalb von 7 Tagen zu reklamieren. Offensichtliche Mängel müssen unverzüglich nach Entdecken gegenüber der Direct Apotheke Venlo B.V. angezeigt werden.

Stornierungen

Das Stornieren von Bestellungen ist nur dann möglich, wenn die Direct Apotheke Venlo B.V. die Ware noch nicht ausgeliefert hat. Stornierungen müssen grundsätzlich schriftlich erfolgen. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir mündliche oder telefonische Stornierungen nicht akzeptieren können.

Kühl- und Kühlkettenware

Aus Gründen der Arzneimittelsicherheit kann nur Ware zurückgenommen werden, die ununterbrochen vorschriftsmäßig gelagert wurde.

Im Fall einer Rücklieferung muss die sachgemäße Lagerung schriftlich auf dem Retourenformular der Direct Apotheke Venlo B.V. bestätigt werden.

Auf Anforderung der Direct Apotheke Venlo B.V. ist der Kunde verpflichtet, lückenlos nachzuweisen, dass die Lagerungsbedingungen gemäß Fachinformation eingehalten worden sind.

Artikel mit kurzer Restlaufzeit bis zum Verfallsdatum

Artikel, die zum Zeitpunkt der Rücknahme, eine Restlaufzeit von mehr als 6 Monaten bis zum Verfall haben, können voll gutgeschrieben werden. Hierfür bitte den Punkt „Gutschrift“ beachten. Als Referenz gelten die Regelungen der AM-HandelsV und die GDP-Leitlinien.

Insofern keine anderen Vereinbarungen bei der Lieferung getroffen worden sind, können Präparate mit einem bereits überschrittenen Verfallsdatum grundsätzlich nicht zurückgenommen werden. Eine Rücknahme zur Vernichtung kann individuell vereinbart werden.

Rückruf

Artikel, die von einem Rückruf betroffen sind, werden vollständig gutgeschrieben. Die Rückholung der Retoure wird von der Direct Apotheke Venlo B.V. organisiert.

Außer Vertrieb Artikel

Präparate, die von der Direct Apotheke Venlo B.V. in Deutschland in der Lauer-Taxe als außer Vertrieb („AV“) gemeldet sind, haben nach § 29 Abs. 2 AMG eine Abverkaufsfrist von zwei Jahren. Eine Rückholung von AV-Artikeln ist spätestens 6 Monate vor Ablauf dieser Abverkaufsfrist möglich. Präparate, die von der Direct Apotheke Venlo B.V. in Österreich im Apotheker Verlag als außer Vertrieb („AV“) gemeldet sind, werden von der Direct Apotheke Venlo B.V. retourniert und gut geschrieben.

Bereitstellung der Ware zur Rückholung

Die Rückholung der vereinbarten Retoure wird grundsätzlich von der Direct Apotheke Venlo B.V. organisiert. Die Direct Apotheke Venlo B.V. behält sich das Recht vor, die Art und den Umfang der Rückholung zu bestimmen, um sicherzustellen, dass die Ware verkehrsfähig und unbeschädigt bleibt. Unaufgefordert zurückgesandte Ware wird ohne Vergütung und ohne Benachrichtigung von uns vernichtet.

Der Kunde ist für die ordnungsgemäße und sichere Verpackung der Retourenware verantwortlich. Um die Gefahr von Beschädigungen auszuschließen, müssen Polstermaterialien verwendet werden. Bitte beachten Sie hierfür die beigelegte Packanleitung.

Kühl- und kühlkettenpflichtige Arzneimittel können in einem Umkarton ohne Nutzung von Kühlakkus oder sonstigen Kühlelementen verpackt werden, da sie temperaturgeführt abgeholt werden.

Aufwendungsersatz

Ware aus Erstbevorratungen sowie Fehllieferungen werden kostenlos durch die Direct Apotheke Venlo B.V. abgeholt. Abholungen aus Kulanz, Ware mit kurzer Restlaufzeit (6-12 Monate), Lagerbereinigungen sowie Leerfahrten werden in Höhe von pauschal 30 Euro mit der Gutschrift verrechnet, sofern keine abweichende Sonderregelung getroffen wurde.

Gutschrift

Die Gutschrift erfolgt nach Abzug aller gewährten Preisnachlässe auf der Basis des tatsächlich gezahlten Kaufpreises.

Die Gutschrift und Erstattung der Retoure kann erst erfolgen, wenn unsere Qualitätskontrolle die Ware als „einwandfrei“ eingestuft hat.

Ein Erstattungsbetrag wird von uns umgehend Ihrem Geschäftskonto gutgeschrieben oder falls Forderungen gegenüber dem Retournierenden bestehen mit diesen verrechnet.

Retourenformular

Retouren werden grundsätzlich von der Direct Apotheke Venlo B.V. organisiert.
Bitte beachten Sie unsere aktuelle Retourenregelung und die Packanweisung.

Direct Apotheke Venlo B.V.

Voltaweg 14
5993 SE Maasbree/Venlo
Niederlande

Bei Rückfragen stehen wir Ihnen gerne unter folgenden Kontaktdaten zur Verfügung:

Tel.: +31 (0) 858 770 756

Fax: +31 (0) 858 770 762

E-Mail: retouren@direct-apotheke.com

- Bitte unbedingt eine Kopie des Lieferscheins bzw. der Rechnung beifügen -

Firmenstempel oder Adresse:	Kundennummer:	
	Rechnungs-/Lieferschein-Nr.:	
	Ansprechpartner:	
	Telefon:	
	Fax:	
	E-Mail:	

PZN	Arzneimittel-Bezeichnung, Wirkstärke, Ch.-B., Verfall:	Packungsgröße	Anzahl

Ihre Rücksendungsgründe: (Bitte geben sie immer einen Rücksendegrund an)

- ☐ Bruch/beschädigter Verpackung o. Ware
 ☐ Rückrufartikel
☐ Falschlieferung E AV-Artikel
 ☐ AV-Artikel
☐ Sonstige (bitte erläutern) _____

Ihre Bankverbindung zur Überweisung der Gutschrift:

Kontoinhaber: _____ Kreditinstitut: _____
 IBAN: _____ BIC: _____

Erklärung:

Ich bestätige hiermit, dass die hier aufgeführte und zurückgesandte Ware während der gesamten Zeit nach dem Bezug von der Direct Apotheke Venlo B.V. ununterbrochen vorschriftsmäßig gelagert und gehandhabt wurde (gemäß den Temperaturbedingungen der Herstellerangaben) und unseren Verantwortungsbereich nicht verlassen hat.

Weiterhin bestätige ich, dass die Ware, seit Bezug von der Direct Apotheke Venlo B.V. nicht verändert (z.B. Aufkleber entfernt) oder umgepackt wurde und unter kontrollierten und protokollierten Temperaturbedingungen gemäß Herstellerangaben (Raumtemperaturware 15-25°C / Kühlware 2-8°C) zurückgesendet wird.

Ich habe die Seiten 1 bis 3 der Retourenregelung (Retourenregelung, Retourenformular, Packanweisung) gelesen und verstanden.

Datum, Ort

Unterschrift Verantwortlicher



1.1 Feste Fertigarzneimittel: mit Luftpolsterfolie schützen.



1.2 Flüssige Arzneimittel: in Schlauchfolie einschweißen.



2. Karton an der Unterseite im Kreuz mit PVC-Klebeband verkleben.



3. Boden mit Füllmaterial (Styroporflocken, Papier etc.) bedecken.



4. Ware von allen Seiten ausreichend polstern.



5. Paket vollständig mit Füllmaterial füllen.
Es dürfen keine Hohlräume mehr vorhanden sein.



7. Paket schließen und mit PVC-Klebeband im Klappkante Kreuz verkleben.



8. „Vorsicht Glas“ Klebeband an beiden Seiten wie dargestellt anbringen.

9. Lieferschein und / bzw. Rechnung in einer Dokumententasche am Paket anbringen. Ggf. noch weitere Sicherheitsmerkmale wie „Vorsicht Zytostatika“ aufkleben.