

Retourenregelung

Gültig ab 01.06.2024

Anwendungsbereich, Ausnahmen und Allgemeines

1. Diese Retouren-Regelung gilt ergänzend zu den Allgemeinen Verkaufsbedingungen von Cheplapharm Arzneimittel GmbH für alle Warensendungen innerhalb Deutschlands ab dem vorstehend unter „Stand“ angegebenen Datum. Ausgenommen sind Verbrauchergeschäfte.
2. Für Mängel an der Ware gilt diese Retouren-Regelung nicht, sondern es gelten die entsprechenden Regelungen in den Allgemeinen Verkaufsbedingungen von Cheplapharm Arzneimittel GmbH.
3. Für Produktbeanstandungen nutzen Sie bitte die Mailadresse complaints@cheplapharm.com.
4. Der Kunde ist nicht berechtigt, BTM-Artikel zurückzusenden, stattdessen ist stets der Vernichtungsnachweis zu übersenden.
5. Der Kunde ist verpflichtet, die originalverpackte Ware mit vollständigem Inhalt zurückzusenden. Anbrüche von Groß- oder Bündelpackungen können nicht ersetzt werden.
6. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Rücksendung, Erstattung oder Gutschrift zu Unrecht eingesandter Ware, die nicht der Retouren-Regelung unterfällt (z. B. irrtümlich bestellte Ware/Menge, Produkte anderer Hersteller). Diese Ware wird von uns aus GDP-Gründen nicht mehr in Umlauf gebracht und muss daher vernichtet werden. Die Geltendmachung der Vernichtungsgebühr behalten wir uns vor.
7. Der Kunde hat die Ware frei an die folgende Adresse zu versenden. Unfrei eingesandte Ware wird nicht angenommen.

Ansprechpartner & Retourenadresse

Ansprechpartner:

Customer Service national
Tel.: 03834 39 14 250
Fax: 03834 39 14 296
E-Mail: vertrieb@cheplapharm.com

Retourenadresse:

CHEPLAPHARM Arzneimittel GmbH
Distribution Center - Retourenabteilung
Brooker Weg 1
17493 Greifswald – Insel Riems

ANSCHRIFT

CHEPLAPHARM Arzneimittel GmbH
Ziegelhof 24 _ 17489 Greifswald _ Germany

KONTAKT

T. +49 3834 3914-0 _ F. +49 3834 3914-119
info@cheplapharm.com _ cheplapharm.com

GESCHÄFTSFÜHRER

Edeltraud Lafer _ ME (CEO)
Dr. Bianca Y. Juha _ MD, MA (CSO)
Dr. Keyarasch Parssanedjad _ MD (CFO)
Klaus Köhl _ MA (COO)

BANKVERBINDUNGEN

Deutsche Bank _ IBAN: DE34 1307 0000 0227 3332 00 _ SWIFT-Code: DEUTDEBRXXX
Alle Währungen

REGISTERGERICHT

Stralsund _ HRB 5896

Retourenbedingungen
<p>1. Jede Retoure oder Reklamation muss vorab bei der angegebenen Stelle angemeldet werden. Nach einer ersten Vorabprüfung erhalten Sie entweder die Freigabe zur Einsendung der Ware, eine Anweisung zur Übersendung der Vernichtungserklärung oder eine Ablehnung.</p> <p>2. Auf Ihrem Retourenbeleg müssen folgende Angaben vermerkt sein: Pharmazentralnummer, Produktname, Menge, Charge, Verfalldatum und Retourengrund. Zusätzlich ist die Bezugsrechnung von CHEPLAPHARM Arzneimittel GmbH beizulegen.</p> <p>3. Bei Retouren verkehrsfähiger Ware (z.B. Falschlieferung) ist dies nur möglich, wenn diese Ihren Verantwortungsbereich nicht verlassen haben und gemäß den GDP-Richtlinien gehandhabt wurden. Zusätzlich dürfen die Serialdaten nicht ausgebucht sein, und die Ware muss weiterhin aktiv bzw. verkaufsfähig sein. Bitte bestätigen Sie diese Bedingungen auf dem "Retourenprotokoll", das Sie nach der Anmeldung erhalten haben.</p>

Bitte entnehmen Sie die Retouren- und Erstattungsgründe für Ihre jeweilige Institution (Apotheke/Apo, Klinikversorgende Apotheke/KVA, Krankenhaus/Klinik, Pharmagroßhandel/PGH) der folgenden Liste:

Retouren-/ Erstattungsgrund	Bemerkung	Fristen	Erstattung	Apo	KVA	Klinik	PGH
Bestellfehler			0%	✗	✗	✗	✗
Falschlieferung/Überlieferung/ Fehlmenge	Lieferung von nicht bestellter Ware, zu wenig oder zu viel gelieferter Ware	Unverzüglich	100%	✗	✓	✓	✓
Transportschäden	Bruch bei Anlieferung	Unverzüglich	100%	✗	✓	✓	✓
Lagerbruch			0%	✗	✗	✗	✗
Rückruf		Max. 4 Wochen nach dem Rückruf	100%	✓*	✓	✓	✓
außer Handel/außer Vertrieb	Rücknahme nur, wenn diese nicht mehr verkehrsfähig sind	Max. 3 Monate nach Ende der Verkehrsfähigkeit	100%	✓	✓	✓	✓
Lagerwertverlust	Ab 100€ zum Stichtag, darunter keine Erstattung	Innerhalb 2 Wochen	100%	✓	✓	✓	✓
zu kurze Restlaufzeit	Auslieferung mit einer Restlaufzeit < 12 Monate	Unter 6 Monate bis hin zum Verfall	100%	✗	✓	✓	✓
Verfall	Auslieferung mit einer Restlaufzeit > 12 Monate		0%	✗	✗	✗	✗

Legende: ✓ - Erstattung möglich, ✗ - Keine Erstattung möglich, ✓* - Industrieretoure über den PGH