



Devatis GmbH Retourenregelung für den pharmazeutischen Großhandel

Reklamationsgründe:

Falschliefenung:	Kostenlose Ersatzware (für Reklamationen innerhalb von 10 Werktagen)
Transportschäden:	Kostenlose Ersatzware (für Reklamationen innerhalb von 10 Werktagen), dazu zählt auch ein Bruch bei TOF
Qualitätsmangel:	100% Vergütung
Rückruf:	100% Vergütung
AV Kennzeichnung:	100% Vergütung
Lagerwertverluste:	100% Ausgleich der Lagerverluste bis 3 Monate nach Preissenkung
Kurzer Verfall:	100% Vergütung (ab 6 Monate vor Verfall, bis 3 Monate nach Verfall)
Retournerierte Ware:	Bereits vernichtete Packungen können nicht mehr zurück geschickt werden

Vergütung:

100% ige Vergütung bezogen auf den Abgabepreis des pharmazeutischen Unternehmers (APU).

Bei Retouren muss folgendes beachtet werden:

- Bitte kündigen Sie stets die Retoure per Fax oder E-Mail an.
- Eine Kopie des Lieferscheines muss mit der Retourenware mitgesendet werden.
- Die Serialisierungsnummer muss klar und eindeutig zu lesen sein.
- Der Grund der Rücksendung muss genau beschrieben sein.
- Die Einsendung der Retouren erfolgt immer kostenfrei (Kosten für unfrei eingehende Sendungen werden den Absendern belastet).
- Die zurückgegebenen Waren sind gemäß AMG verkehrsfähig, das bedeutet sie wurden seit der Lieferung ordnungsgemäß gelagert und gehandhabt und haben ihren Verantwortungsbereich nicht verlassen.

Sonderfälle:

- Apotheken-Retouren müssen als solche gekennzeichnet werden.
- Eine Trennung von sonstigen Großhandels-Retouren ist erforderlich, Sendungen in einem Paket sind jedoch möglich.
- Nennung der Apotheke und des Retourengrundes müssen stets angegeben werden.
- Bei jeder Erstbevorratung gilt das 6 monatige Rückgaberecht und es wird eine Gutschrift entsprechend ausgestellt.



Die Retouren müssen ausreichend frankiert versendet werden an:

SK Pharma Logistics GmbH
Retourenabteilung
Remusweg 8
33729 Bielefeld

Customer Service Desk:
Tel: +49 521 55 777 40
Fax: +49 521 55 777 900
E-Mail: kundenservice@sk-pharma-logistics.de