

1 Grundsätzliches

Das vorliegende Retourenreglement ist integrierender Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Globomedica AG, wo nichts anderes vereinbart ist.

Mit Rücksicht auf die strengen Qualitätssicherungsrichtlinien der pharmazeutischen Industrie werden vom Hersteller bzw. Importeur zurückgenommene Spezialitäten mit wenigen Ausnahmen nicht mehr weiter verwendet. Die Abnehmer von pharmazeutischen Spezialitäten verpflichten sich daher, für eine optimale Lagerbewirtschaftung besorgt zu sein und Retouren auf ein Minimum zu beschränken.

Obwohl für den Verkäufer keine Verpflichtung zur Rücknahme von rechtmässig verkauften Spezialitäten besteht, sind im Interesse der Arzneimittelsicherheit Hersteller und Importeure bereit, unter bestimmten – im folgenden aufgeführten – Bedingungen Retouren zu akzeptieren.

2 Handhabung von Retouren im Bereich logistics

Transportschäden müssen uns umgehend telefonisch (Tel. 044 -986 20 80) gemeldet werden. Unangekündigte Retouren werden vernichtet und nicht vergütet.

Es werden nur Produkte zurückgenommen, die durch Globomedica AG geliefert und fakturiert wurden.

2.1 Bedingungen für die Rücknahme bei voller Vergütung

1. Eine Falschliefereien wird innerhalb von **einem (1) Arbeitstag nach Erhalt der Ware** gemeldet.
2. Der Retoure ist ein vollständig ausgefüllter Retourenschein beigelegt.

2.2 Keine Vergütung

In keinem Fall vergütet werden Retouren von:

R.1 Betäubungsmitteln	R.6 Kühlprodukte
R.2 Medizintechnikprodukten	R.7 Diätprodukte und Nahrungsmittel
R.3 als Muster („unverkäufliche Ärztemuster“) markierte Produkte	R.8 Saison- und Modeartikel
R.4 Besorgungsartikel	R.9 beschädigte, verschmutzte, angebrochene, handbeschriftete oder
R.5 Rezepturen	R.10 mit Fremd-Etiketten beklebte Packungen

Nicht akzeptierte Retouren werden ohne Kostenfolge für den Kunden von der Globomedica AG ordnungsgemäss entsorgt bzw. – auf ausdrücklichen Wunsch – dem Kunden wieder zugestellt.

3 Handhabung von Retouren im Bereich stomacare

Die Retouren müssen vollständig, sauber und in einwandfreiem Zustand sein. Die Verpackung darf nicht zerdrückt oder beschriftet sein. Auf persönliche Masse zugeschnittene Ware kann nicht zurückgenommen werden.

Wenn diese Anforderungen erfüllt sind, kommen folgende Regelungen zum Zug:

- Retoureneingang innert 1 Monat (nach Lieferung): Gutschrift zu 100% des Warenwertes
- Retoureneingang innert 3 Monaten (nach Lieferung): Abzug von 20% Bearbeitungsgebühr
- Retouren älter als 3 Monate keine Gutschrift

Die Gutschrift wird an den Rechnungsempfänger, i.d.R. die Krankenkasse, adressiert. Auf Wunsch erhält die/ der KundIn eine Kopie der Gutschrift.

4 Handhabung von Retouren im Bereich rebif-service / apotheke

Medikamente, die an den Endverbraucher (Patienten) geliefert wurden, können nicht zurückgenommen/ rückerstattet werden. Einzige Ausnahme stellt eine Falschlieferrung von unserer Seite dar. Eine Falschlieferrung muss uns innerhalb **von zwei (2) Arbeitstagen nach Erhalt der Ware telefonisch** gemeldet werden.