

## KUNDENINFORMATION RETOURENSERVICE

*Änderungen vorbehalten, insbesondere auf Grund gesetzlicher bzw. AGES-Vorschriften*

### Unser **Leistungsversprechen:**

Wir sorgen rasch und unkompliziert für die bestmögliche Verwertung Ihrer Rücksendungen von bei uns gekauften Waren. Die Abwicklung erfolgt transparent und nach tatsächlichem Aufwand mit einem jährlich, gemäß VPI, angepassten Satz für das Retouren-Service.

- 1. 100% Warenwert-Gutschrift** und KEINE Verrechnung des Retouren-Services:
  - a. Wenn binnen 3 Arbeitstagen die Ware zurückgesendet wird für:
    - I. Kurzläufer
    - II. Herba Chemosan Fehler: z.B. beschädigte Ware
  - b. Wenn binnen 3 Monaten nach Werbeaktion die Ware zurückgesendet wird - für:
    - I. Artikel aus dem Apothekenkatalog
    - II. APO Forte Artikel
    - III. PEP Artikel
  - c. Immer – für:
    - I. Chargenrückruf, Streichungen (=industriebedingte Retouren)
    - II. Naturalrabatt – Rücknahme
  
- 2. 100% Warenwert-Gutschrift** und Verrechnung vom Retouren-Service in Höhe von 98 ct pro Packung:

Wenn die Rücksendung binnen 30 Monaten nach Kaufdatum erfolgt und:

  - a. Der Zustand der Ware in Ordnung ist  
(AMBO-konforme Lagerung, Verpackung unversehrt und verkaufsfähig, FMD-Ware mit Status „aktiv“ – d.h. weder supplied, destroyed, expired o.ä.)
  - b. Die Restlaufzeit zumindest 9 Monate beträgt
  
- 3. 100% Weitergabe der Warenwert-Industrievergütung** bei Ablaufware im Monat des Ablaufs
  - a. Das Retouren-Service in Höhe von 98 ct pro Packung wird verrechnet
  
- 4. Retourware führt zum Abweiser:**
  - a. Wenn die Rücksendung nach über 30 Monaten ab Kaufdatum erfolgt
  - b. Wenn die Ware nicht mehr verkaufsfähig ist
  - c. Wenn die Ware bereits deaktiviert wurde (inaktive FMD-Ware)
  - d. Wenn es sich um einen Besorger oder Importartikel handelt

In diesen Fällen (4a - 4d) wird die Ware an die Apotheke retourniert und das Retouren-Service in Höhe von 98 ct pro Packung verrechnet.

## 5. Zusatzinfos:

- a. Die Verwendung eines Herba Chemosan Retouren-Etiketts oder Sanodat Rücksendescheins ist Grundvoraussetzung für die weitere Behandlung/Gutschrift
- b. Wir ersuchen immer um Angabe des Retourengrundes (Fehllieferung / Fehlbestellung / sonstige Unstimmigkeit / Qualitätsmangel / Rückruf), damit wir die Rücknahme durchführen können. Nur Retouren mit Begründung können bearbeitet werden.
- c. Artikel „Kaltware & Suchtmittel“ (siehe auch Kammer-Info 17/2017):
  - I. Temperaturaufzeichnungen müssen in Ordnung sein (d.h. keine Temperaturabweichung nach oben/unten, Bewertungszeitraum von Bezug und Abgabe muss gegeben sein) und immer – am besten in einem roten Kuvert - beigelegt werden, da sonst die Ware von uns nicht zurückgenommen und eingelagert werden darf.  
Auf **jeder** Seite vom Kühlprotokoll muss sich ein **Apothekenstempel** und **Unterschrift** befinden. Jede Abweichung der Temperatur, die außer der Norm ist, muss einzeln dokumentiert werden, wie z. B. „Ware wurde nachgeschichtet“ oder „Datenlogger wurde aus dem Kühlschrank entnommen“.
  - II. Suchtmittelrücknahme nur im Kalenderjahr der Lieferung
  - III. Die Rücksendung muss im KundenServiceCenter vorangemeldet werden und darf nicht nachts und vor Feiertagen und / oder Wochenenden erfolgen, um eine durchgängige Kühlkette zu gewährleisten.
  - IV. Es muss für Kaltware und Suchtmittel ein separater Rücksendeschein ausgefüllt werden.
- d. Verkürzung der Reklamationsfrist bei Suchtmittellieferungen (betrifft Suchtgifte und psychotrope Stoffe, siehe auch HC-Newsletter vom 28. September 2021)
  - I. Reklamieren Sie bitte binnen eines **halben Werktags** jedenfalls telefonisch oder per Fax bei Ihrem Herba Chemosan KundenServiceCenter (gilt zugleich als Retourenanmeldung).
  - II. Eine Erstreklamation über den Retourenschein ist nicht möglich!
  - III. Reklamierte und in der Folge an uns retournierte beschädigte Suchtmittel schreiben wir nach Einlangen gut.
- e. Preissenkung:  
Arzneimittel werden ab Bekanntgabe der Preissenkung mit dem neuen Preis gutgeschrieben, wenn wir von der Industrie keinen vollständigen Lagerwertausgleich erhalten (Detailinfos jeweils auf [www.herba-point.at](http://www.herba-point.at)).