

Allgemeines Retourenreglement der Streuli Pharma AG

Gültig ab 1. Dezember 2022

1. Geltungsbereich

Das Retourenreglement regelt den freiwilligen Rückkauf von Produkten, die dem Kunden von Streuli Pharma geliefert wurden. Über den Grosshandel bezogene Produkte sind beim Grosshändler zurückzugeben. Von der Geltung des Retourenreglements ausgenommen ist die Nachbesserung gemäss den kaufrechtlichen Gewährleistungsansprüchen. Das Retourenreglement ist integraler Bestandteil der «Allgemeinen Geschäftsbedingungen» von Streuli Pharma.

2. Retourenbedingungen

2.1. Allgemeiner Grundsatz

Streuli Pharma ist bereit, nicht aber verpflichtet, von ihr gelieferte und vom Kunden bezahlte Produkte zurückzunehmen und diese teilweise zu vergüten, sofern alle nachfolgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Nach Erhalt muss die Retoure innerhalb maximal 5 Arbeitstagen beim Kundendienst angekündigt werden.
- Die Produkte müssen in einwandfreiem Zustand sein (originalverpackte, ungeöffnete Sekundärverpackung).
- Nachweisliche Einhaltung der auf der Verpackung aufgeführten Lagerbedingungen (Temperaturprotokoll).
- Retouren-Dokumente müssen wahrheitsgetreu und vollständig ausgefüllt sein und eine Kopie des Lieferscheins der Retoure soll beigelegt werden

2.2. Arzneimittel

Arzneimittel können nur zurückgenommen werden, wenn der Kunde die konforme Lagerung nach GDP Guidelines 2013 mittels Lagertemperaturprotokoll belegen kann. Die Einhaltung muss mittels dem dafür vorgesehenen Protokoll ausgewiesen und mit Datum und Visum bestätigt werden. Bei unvollständig ausgefüllten Dokumenten erfolgt keine Vergütung.

2.3. Fehlerhafte Bestellung durch den Kunden

Im Falle einer fehlerhaften Bestellung **durch den Kunden**, muss dieser nach Warenerhalt unverzüglich den Kundendienst von Streuli Pharma informieren. Eine Vergütung wird nur gewährt, wenn die oben aufgeführten Voraussetzungen erfüllt sind und der Nettowert CHF 100.– übersteigt. Die Retoure wird in diesem Fall, mit einer Bearbeitungsgebühr von CHF 25.– und Rücktransportkosten von CHF 20.–, dem Kunden verrechnet.

2.3. Falschliefereung seitens Streuli Pharma

Retouren aufgrund einer Falschliefereung seitens Streuli Pharma (Abweichung zwischen Bestellung und Lieferschein hinsichtlich Menge und/oder Artikel) muss der Kunde unverzüglich nach Erhalt dem Kundendienst von Streuli Pharma melden. Auch hier gelten die unter Punkt 2.1 aufgeführten Voraussetzungen. Die Streuli Pharma organisiert in diesem Falle eine kostenlose Nachlieferung und/oder eine Vergütung nach Wahl von Streuli Pharma.

2.4. Artikel, für die keine Vergütung geleistet werden können

Produkte werden nicht zurückgenommen resp. gutgeschrieben, wenn folgende Umstände zutreffen:

- Kühl zu lagernde Produkte (2-8 °C)
- Produkte welche ausser Handel sind
- Nicht avisierte Retouren
- Per Post retournierte Arzneimittel

3. Warenersatz für vom Verfall bedrohte Produkte

Verfallene Produkte werden weder vergütet noch ersetzt.

Arzneimittel müssen am letzten Tag des Monats vor dem Verfallmonat (Exp.-Datum auf Produktverpackung) bei Streuli Pharma oder dem Grossisten physisch eingetroffen sein. Bei Retouren welche später eintreffen, gewährt Streuli Pharma keine Vergütung. Die Höhe der Vergütung beträgt 50% des aktuell gültigen ex- Factory Preises.

Resultiert das Ausmass der Retouren aus einer nicht optimalen Lagerhaltung, so kann die Gutschrift gekürzt oder in begründeten Fällen verweigert werden. Beschädigte oder angebrochene Ware, sowie Musterware kann nicht ersetzt werden. Bei ausgelisteten Produkten und Neueinführungen können spezielle Regelungen gelten.

4. Gutschriftenreklamationen

Reklamationen bezüglich Gutschriften können nur dann akzeptiert werden, wenn diese den laufenden Monat oder den Vormonat betreffen.

Ergänzungen und Änderungen dieses Reglements bleiben vorbehalten und können jederzeit ohne Vorankündigung vorgenommen werden.

Kontakt

Streuli Pharma AG

Telefon & Fax

Tel. +41 55 285 92 92

Fax. +41 55 285 92 90

E-Mail: kd@streuli-pharma.ch

Geschäftszeiten

Montag – Freitag

07.45 –12.00 Uhr

13.00 –17.00 Uhr