

Allgemeines Retourenreglement der Streuli Pharma AG, Bereich Veterinär (nachfolgend Streuli Pharma genannt)

Gültig ab 8. April 2019

1. Geltungsbereich

Diese Retourenbedingungen sind Bestandteil der «Allgemeinen Geschäftsbedingungen» der Streuli Pharma AG und gelten für den Bereich Veterinär.

2. Retourenbedingungen

2.1. Generell

Unter Einhaltung und Erfüllung bestimmter Voraussetzungen können von Streuli Pharma gelieferte und fakturierte Artikel retourniert werden. Streuli Pharma ist jedoch nicht zur Rücknahme oder Rückvergütung von bestellten Produkten verpflichtet. Die Rückführung eines Produktes erfolgt immer nach Anweisung von Streuli Pharma und im Falle eines Arzneimittels gemäss den GDP-Guidelines (Leitlinien für die Gute Distributionspraxis).

Für die Geltendmachung einer Retoure müssen folgende Punkte erfüllt sein:

- Eine Retoure muss unverzüglich (max. innert 5 Arbeitstagen) nach Erhalt beim Kundendienst der Streuli Pharma angekündigt werden.
- Das Produkt muss originalverpackt, ungeöffnet und in einwandfreiem Zustand sein. Verschmutzte, beschädigte, geöffnete oder mit Selbstklebe-Etikette versehene Produkte werden nicht zurückgenommen.
- Nachweisliche Einhaltung der auf der Verpackung aufgeführten Lagerbedingungen (Temperaturprotokoll).
- Alle Retouren-Dokumente inkl. einer Kopie des Lieferscheins müssen wahrheitsgetreu und vollständig ausgefüllt der Retoure beigelegt werden.

Im Falle einer fehlerhaften Bestellung durch den Kunden muss der Kunde nach Warenerhalt unverzüglich den Kundendienst von Streuli Pharma informieren. Eine Retoure von Streuli-Artikeln ist unter den oben aufgeführten Punkten und ab einem Nettowert von CHF 100.– nach Rücksprache mit dem Kundendienst möglich. Die Retoure wird in diesem Fall mit einer Bearbeitungsgebühr von CHF 25.– und Rücktransportkosten von CHF 20.– dem Kunden verrechnet.

2.2. Ware, die den GDP-Richtlinien unterliegt

Eine Rücknahme von Arzneimitteln kann nur erfolgen, wenn die den GDP-Guidelines 2013 konforme Lagerung mittels Lagertemperaturprotokoll belegt werden kann. Die Einhaltung muss mittels dem dafür vorgesehenen Protokoll ausgewiesen und mit Datum und Visum bestätigt werden. Bei einer Rücksendung mit unvollständig ausgefüllten Dokumenten erfolgt keine Rückerstattung.

2.3. Falschliefierung seitens der Streuli Pharma oder eines Distributionspartners

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

2.4. Artikel, die nicht retourniert werden können

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

- Produkte aus dem Ausland
- Kühl zu lagernde Produkte
- Produkte ausser Handel
- Besorgungsartikel
- Nicht avisierte Retouren
- Per Post retournierte Arzneimittel

3. Vergütung

Eine Vergütung erfolgt in Form einer Ersatzlieferung oder Gutschrift. Aufgelaufene Gutschriften werden auf der Monatsrechnung gutgeschrieben. Alle ausgestellten Gutschriften referenzieren auf die zur Zeit der Bestellung gültigen Streuli-Preise. Sind zwischen Bestelldatum und Gutschriftdatum Preisänderungen erfolgt, so können diese nicht berücksichtigt werden.

4. Gutschriftenreklamationen

Es können nur Reklamationen bezüglich Gutschriften akzeptiert werden, die den laufenden Monat und den Vormonat betreffen.

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

Kontakt

Streuli Pharma AG, Bereich Veterinär

Telefon & Fax

Tel. 055 285 92 92

Fax 055 285 92 90

E-Mail: vet-support@streuli-pharma.ch

Geschäftszeiten

Montag – Donnerstag: 07.45 – 12.00 Uhr, 13.15 – 17.00 Uhr

Freitag: 07.45 – 12.00 Uhr, 13.15 – 16.00 Uhr

Bestellzeiten für Auslieferung am Folgetag

Montag – Donnerstag: 07.45 – 12.00 Uhr, 13.15 – 16.00 Uhr

Freitag: 07.45 – 12.00 Uhr, 13.15 – 15.00 Uhr

Stand: 8. April 2019