



Retourenregelung

Grundlage für alle Rücknahmen ist Ihre jeweils schriftliche Bestätigung, dass sie zurückgegebenen Waren verkehrsfähig im Sinne des Arzneimittelgesetz sind, von uns bezogen und seit der Lieferung ordnungsgemäß gelagert und behandelt wurden, insbesondere ihren Verantwortungsbereich nicht verlassen haben. (Rückrufe gemäß § 7a der AM-HandelsV und Rücknahmen gem. § 7b der AM-HandelsV). Rückgaben ohne Ihre rechtsverbindliche Erklärung zur Verkehrsfähigkeit gelten als „nicht verkehrsfähig“ und werden zu unserer Entlastung an Sie zurückgesendet.

Alle **Gutschriften (Retouren/Rückkauf/Lagerbereinigung)** werden nach erfolgter Gutschrift in der nächsten Sammelrechnungskorrektur ausgewiesen.

Für **Retouren aus Bestellfehlern/Rückkauf** berechnen wir **0,70€ pro Packung**.

Ausschluss von der Rücknahme:

- ❖ Impfstoffe und Sera (Grippeimpfstoffe, Covid-Impfstoffe)
- ❖ Dispositionen (individuelle Kundenbestellungen)
- ❖ Beschädigte/geöffnete Packungen/Siegel gebrochen
- ❖ Ausgebuchte Artikel aus securPharm
- ❖ Außer Handel
- ❖ Pandemieartikel (Covid-Tests, Mundschutz, Atemschutzmasken, u.ä.)
- ❖ Havarie

Retourenquote:

- ❖ 2,5% des Monatsumsatzes, bei Überschreitung der Quote werden 30% in Abzug gebracht.
- ❖ In die Quote fließen Retouren/Rückkauf/Lagerbereinigung mit ein

Retourenfrist:

- ❖ 30 Tage ab Lieferscheindatum

Verfall:

- ❖ Von uns gelieferte Ware mit kurzem Verfall retournieren Sie bitte **innerhalb von 3 Tagen**, wenn Sie den Artikel nicht einlagern möchten.

Die Rückgabe erfolgt in einem verplombten Krieger-Container. Jeder Retoure muss ein Retourenbeleg beiliegen auf dem **der Rückgabegrund (siehe nachstehend)** vermerkt und die **Verkehrsfähigkeit der Ware** bestätigt ist.

Bitte keine Retouren mit der Nachttour und der Samstagsnachmittagstour zurücksenden



Retourenplomben bitte per MSV-3 2.0 bestellen: PZN 06350768

Rückgabegrund:

A	Aufnahmefehler	L	Lagerfehler
B	Bestellfehler	P	Packung beschädigt/unverkäuflich
D	Differenz im Preis	Z	Zuviel – nicht berechnet
F	Fehlt aber berechnet		

Apotheke | Datum | Unterschrift

Mängelrügen:

- ❖ Falsche Ware/Beschädigte Ware/Siegelbruch retournieren Sie bitte mit der nächsten Sendung.
- ❖ Wenn Sie die Möglichkeit haben ein Foto der beschädigten Ware zu senden, gerne an retourenabteilung@krieger-pharma.de
- ❖ Fehlende Ware
Bitte melden Sie fehlende Ware umgehend maximal binnen 3 Werktagen über die Retourenankündigung per MSV3 2.0

Lagerbereinigung/Rückkauf:

- ❖ Anzufragende Produkte benötigen eine Mindestlaufzeit von 13 Monaten
- ❖ Elektronische Rücknahmeanfrage per MSV-3 2.0
- ❖ Prüfung der Umschlagshäufigkeit/Verkehrsfähigkeit der Ware
- ❖ Rückgabe der Ware erst nach positiver Rückmeldung des Einkaufs

Arzneimittelrückrufe:

- ❖ Ware aus Rückrufen oder Lagerwertverlustausgleich senden Sie uns bitte ausschließlich mit den dafür vorgesehenen APG-Formularen, innerhalb der dort angegebenen Frist, zurück. Es muss das Original APG-Formular eingereicht werden.
- ❖ Gutschrift (außerhalb der Quote) erfolgt nach Erhalt der Herstellergutschrift.

Kühlartikel:

- ❖ Kühlretouren nur in unseren 4SS Kühlboxen zurücksenden. Bitte verwenden Sie ausschließlich unsere mitgelieferten Kühlelemente, die vor der Retoure mindestens 24 Stunden in einem handelsüblichen Gefriergerät gekühlt wurden. Legen Sie immer den Krieger Rückgabebeleg für Kühlartikel bei und lassen sich dies von unseren Fahrern quittieren.
- ❖ Den Rückgabebeleg für Kühlartikel können Sie im KRIEGER Kundenportal (<https://kundenportal.krieger-pharma.de>) herunterladen und sofort ausfüllen.
- ❖ Für Rücksendungen ohne ausreichend gekühlte Kühlelemente und fehlendem Retourenbeleg für Kühlartikel erfolgt keine Gutschrift.
- ❖ Bei einer Unterbrechung der Kühlkette können wir keine Garantie übernehmen, die Ware ist dann nicht mehr verkehrsfähig und muss vernichtet werden.
- ❖ Kühlartikel, welche offensichtlich auch nicht mehr verkehrsfähig z.B. aufgrund von Bruch oder Sonstigem sind, müssen zwingend auch in einer Kühlbox inkl. Retourenbeleg für Kühlartikel zurückgesendet werden.
- ❖ Bestellung aller Kühlboxen per MSV-3 2.0 (Anlage in Ihrer WaWi als interne Nummer)

Kühlbox S = PZN 06386064 | Kühlbox M = PZN 06395198 | Kühlbox XXL = PZN 06386058

Betäubungsmittel (BTM):

- ❖ Rückgabe in unseren BTM-Retourentaschen mit Übergabebeleg vom Fahrer persönlich unterzeichnet und Anbringung des grünen Retourenetiketts inkl. Apothekenstempel auf der Retourentasche.
- ❖ Die BTM-Retourentasche inkl. Übergabebeleg und Etikett können Sie über MSV3 2.0 mit der PZN 06350770 bestellen.
- ❖ Ab dem 02.01.2024 ist das elektronische Abgabebelegverfahren im Apothekenmarkt verpflichtend.
- ❖ Nähere Informationen finden Sie auf der Website der Bundesopiumstelle.

Apotheke | Datum | Unterschrift