

RETOURENREGELUNG

Für die Bearbeitung von Retouren, Reklamationen und Lagerwertverlusten wenden Sie sich bitte an unseren Partner, die **Kyberg Pharma Vertriebs-GmbH**.

RETOUREN & REKLAMATIONEN:

Schriftliche Retourenanfragen können formlos mit den folgenden Angaben gemeldet werden: Kundennr. / Rechnungsnr. / Lieferscheinnr.

Bitte beachten Sie dazu die nachfolgenden Punkte:

1. Bezug über Großhandel
Bitte wickeln Sie Ihre Retoure direkt über den pharmazeutischen Großhandel zu deren Konditionen ab.
2. Falschliefungen
100 % Gutschrift (Meldung innerhalb von 7 Werktagen)
3. Fehlmenge
Reklamation wird geprüft und ggf. 100 % Gutschrift (Meldung innerhalb von 7 Werktagen)
4. Transportschaden
Meldung innerhalb 7 Tage und Transportschaden mit Bestätigung des Lieferanten
5. Erstbevorratung
Gemäß vorher getroffener Sondervereinbarung
6. Vom Verfall bedrohte oder verfallene Ware
100% Gutschrift 3 Monate vor Verfall und bis zu 6 Monate nach Verfall
7. Qualitätsmängel
100% Gutschrift nach positiver Prüfung
8. AV-Artikel
AV-gemeldete Artikel sind weiterhin verkehrsfähig und können bis zum Verfall abverkauft werden. Eine sofortige Rücknahme von AV-Artikeln ist ausgeschlossen. AV-Artikel, die unter Pkt. 6 fallen werden hingegen erstattet.

Artikel, die nach individueller Rücksprache explizit mit weniger als 6 Monaten Laufzeit ausgeliefert werden, können nur bei Anzeige direkt nach dem Wareneingang zurückgenommen werden. Andernfalls ist die Rücknahme ausgeschlossen.

Nicht zurückgenommen werden:

- Nicht bei uns gekaufte Ware (d.h. über Kyberg)
- Unfreie Sendungen und unaufgeforderte Sendungen sowie Retouren ohne Angabe einer Verkehrsfähigkeits-Bestätigung gemäß AMG mit Unterschrift und Stempel
- Arzneimittelkühlware

LAGERWERTVERLUSTE:

können formlos mit den folgenden Angaben per E-Mail oder Fax (siehe unten) gemeldet werden: Stichtagsdatum / Adresse Ihrer Apotheke / PZN / Menge / Aufstellung alter AEP / neuer AEP. Bitte beachten Sie, dass Lagerwertverluste erst ab einem Betrag von 5,00 € netto erstattet werden. Sie können auch kleinere Beträge sammeln und diese dann zusammen einreichen.

Bitte senden Sie Ihre Retoure nach Freigabe an:
Kyberg Pharma Vertriebs-GmbH
Retourenabteilung
Hienlohestraße 24
83624 Otterfing

Ihre Ansprechpartner bei Rückfragen:
Fr. Nguyen, Fr. Hütter, Fr. Papageorgiou
Tel: 089-613809-3200
(Mo-Fr, 08:00 bis 12:00 Uhr)
Fax: 089-613809-3299
E-Mail: Reklamation@kyberg.de