

KUNDENINFORMATION RETOURENSERVICE

Änderungen vorbehalten, insbesondere auf Grund gesetzlicher 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. POS 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 87 ct pro Packung :**
 - a. Wenn die Rücksendung binnen 30 Monaten nach Kaufdatum erfolgt und
 - i. Der Zustand der Ware in Ordnung ist (AMBO konforme Lagerung, Verpackung unversehrt und verkaufsfähig)
 - ii. 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 87 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 87 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. Artikel „Kaltware & Suchtmittel“ (siehe auch Kammer-Info 17/2017):
 - i. Temperaturaufzeichnungen müssen in Ordnung und beigelegt sein und werden gem. AGES stichprobenartig überprüft, sonst darf die Ware von uns nicht zurückgenommen und wieder eingelagert werden
 - ii. Suchtmittelrücknahme nur im Kalenderjahr der Lieferung
 - iii. Rücksendung muss im Telefonverkauf vorangemeldet werden
 - c. 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)