



Gültig ab 01. April 2025

Merkblatt für Beanstandungen, Retouren und Retouren+

1. Definitionen:

Beanstandungen sind Meldungen über mangelhafte Lieferungen (zu wenig, zu viel, beschädigt, falsch erhalten, etc.), welche sofort nach der Auslieferung beim Kundendienst der Pharmapool AG mündlich oder schriftlich angebracht werden müssen. Der Kundendienst vereinbart mit dem Kunden die von ihm bevorzugte Korrektur der mangelhaften Lieferung (Nachlieferung, Gutschrift, Retoure, etc...).

Retouren sind Rücksendungen von Artikeln innerhalb von 10 Kalendertagen nach deren Auslieferungen, aufgrund von fehlerhaften oder bei irrtümlichen Bestellungen.

Retouren+ sind Rücksendungen von Artikeln innerhalb von 11-30 Kalendertagen nach deren Auslieferungen, aufgrund von fehlerhaften oder bei irrtümlichen Bestellungen.

Lagerbereinigungen und Retouren von Arzneimitteln der Abgabekategorie A - E nach **mehr als 30 Kalendertagen** werden auf Grund von gesetzlichen Vorgaben nicht akzeptiert. Lagerbereinigungen von Non-Pharmaartikel sind erlaubt. Bezüglich Vergütung gilt für Non-Pharmaartikel der Punkt 2.6.2. Retouren+.

2. Regeln / Ablauf (für Beanstandungen, Retouren und Retouren+):

2.1. Kennzeichnung

Zurückgesandte Produkte müssen immer mit einem **vollständig** ausgefüllten und **unterschriebenen** Retourenformular begleitet sein.

Für **Betäubungsmittelretouren** muss jeweils ein **separates Retourenformular** ausgefüllt werden.

Rücksendungen von nicht identifizierbaren Absendern werden aus Sicherheitsgründen vernichtet.

2.2. Mehrwertsteuer-Konformität

Der Kunde hat die MwSt.-Konformität seiner Adresse regelmässig zu überprüfen, d.h. die Adresse auf dem Retourenformular muss dem Handelsregisterauszug entsprechen. Damit können u.a. Aufrechnungen durch die Steuerbehörden vermieden werden.

2.3. Annahmebedingungen:

2.3.1. Beanstandungen / Retouren

Die Rücksendung der **von Pharmapool AG gelieferten Produkte**

- hat **innerhalb von 10 Kalendertagen** seit dem Auslieferungsdatum zu erfolgen
- müssen vollständig den Chargen- und Verfalldateninformationen der ausgelieferten Produkte entsprechen

- muss mit einem **vollständig ausgefüllten und unterschriebenen Retourenformular der Pharmapool AG**

und dem **ursprünglichen Lieferschein** begleitet sein

- muss, wenn es sich um ein Betäubungsmittel des Verzeichnisses a oder um einen Hochpreisartikel (ab einem EXF-Preis von CHF 2'570) handelt, zwingend vorgängig telefonisch angemeldet werden, andernfalls Pharmapool AG die Retoure aus diesem Grund zurückweisen kann.

Auf dem Retourenformular sind zwingend anzugeben Absender, Menge, Artikelbezeichnung, Rückgabegrund, Datum und Unterschrift.

Mit seiner Unterschrift bestätigt der Kunde, dass er die retournierten Produkte bei Pharmapool AG bezogen hat, **fachgerecht zwischengelagert** und nicht an Endverbraucher ausgehändigt hat und dass die Packungen **originalverpackt, ungeöffnet** und in **einwandfreiem Zustand** sind. Ist der Originalbeleg einer Lieferung nicht mehr auffindbar, kann eine Kopie beim Kundendienst angefordert werden.

Falls vor der Rücksendung mit Pharmapool AG eine bestimmte Abmachung über eine Retoure getroffen worden ist (Beanstandung), soll dies auf dem Retourenformular angegeben bez. vermerkt werden.

2.3.2. Retouren+

Produkte für eine Retoure mehr als **10** und höchstens **30 Kalendertage nach der Auslieferung**

- müssen **von Pharmapool AG** bezogen worden
- in **einwandfreiem** Zustand (originalverpackt und ungeöffnet) und

- müssen mit einem **vollständig ausgefüllten und unterschriebenen Retourenformular der Pharmapool AG** und dem **ursprünglichen Lieferschein** begleitet sein.

Auf dem Retourenformular sind zwingend anzugeben: Absender, Menge, Artikelbezeichnung, Rückgabegrund, Datum und Unterschrift.

Mit seiner Unterschrift bestätigt der Kunde, dass er die retournierten Produkte bei Pharmapool AG bezogen hat, **fachgerecht zwischengelagert** und nicht an Endverbraucher ausgehändigt hat und dass die Packungen **originalverpackt, ungeöffnet** und in **einwandfreiem Zustand** sind. Ist der Originalbeleg einer Lieferung nicht mehr auffindbar, kann eine Kopie beim Kundendienst angefordert werden.

Es werden ausschliesslich von Pharmapool AG gelieferte Produkte zurückgenommen, und es steht im Ermessen von Pharmapool AG, ob eine Rücknahme ausgeführt werden kann oder nicht. Voraussetzung ist, dass die Produkte originalverpackt und nicht geöffnet worden sind. Durch Überfüllung der Auslieferungsbehälter beschädigte Ware ist von einer Rücknahme ausgeschlossen

2.4. Rückgabegründe:

A = Falsch bestellt

Der Kunde hat die Ware irrtümlich bestellt

B = Nicht bestellt / nicht verrechnet

Der Kunde hat einen nicht bestellten und nicht auf dem Lieferschein aufgeführten Artikel erhalten

C = Falschlieferung: erhalten an Stelle von...

Der Kunde hat einen anderen als auf dem Lieferschein aufgeführten Artikel erhalten

D = Verfall

Retoure: Der Kunde hat einen Artikel erhalten, dessen Restlebensdauer zu gering oder abgelaufen ist.

Retouren+ (=Retoure 11.-30. Tag): Der Artikel steht **mindestens 1 Monat** vor Verfall und der **Lieferant gewährt** noch eine **Rückvergütung**.

F = Defekt erhalten

Der Kunde hat eine Packung erhalten, welche auf Grund einer Beschädigung nicht mehr verkäuflich ist.



Pharmapool AG - Retourenabteilung
Unterlettenstrasse 18
9443 Widnau
T: +41 71 727 25 59
E: retouren@pharmapool.ch

H = doppelt erhalten

Kunde hat einen Artikel doppelt erhalten bez. der Kunde hat eine andere Anzahl eines Artikels erhalten, als auf dem Lieferschein aufgeführt ist (zu wenig / zu viel)

E = Lagerbereinigung Non-Pharmaartikel

Über diesen Retourengrund kann der Kunde Non-Pharmaartikel, welche er aus seinem Sortiment entfernen möchte und eine Haltbarkeit von noch mindestens 12 Monaten aufweisen, an Pharmapool AG retournieren. Zu beachten ist hier auch Punkt 2.8. Nicht retournierbare Produkte.

R = Chargenrückruf

Der Artikel wird vom Lieferanten offiziell zurückgerufen (In diesem Fall gilt die maximale Rückgabefrist von 30 Tagen nicht!)

Z = Alles zur Vernichtung

Die aufgeführten Produkte werden der Entsorgung / Vernichtung zugeführt

Pharmapool AG prüft den vom Kunden angegebenen Rückgabegrund unter Berücksichtigung des Zustandes der retournierten Ware. Bei Unstimmigkeiten ist Pharmapool AG berechtigt, den Rückgabegrund zu korrigieren.

2.5. Sonderregelungen von bestimmten Produktgruppen:

Kühlprodukte

Retouren von Kühlprodukten werden entsorgt und nicht vergütet.

In Ausnahmefällen (z.B., wenn Pharmapool AG ein **falsches** Produkt oder eine **fehlerhafte** Packung geliefert hat), können Kühlprodukte innerhalb von **24 Stunden** nach Auslieferung gegen Voranmeldung beim Kundendienst, vergütet werden. Wird die Retourenanfrage durch die Pharmapool AG positiv beurteilt, wird die Ware durch unseren Chauffeur abgeholt. Sie ist in jedem Fall **gekühlt** in einem Arzneimittelkühlschrank zwischenzulagern.

Retouren+ von Kühlprodukten sind ausgeschlossen (Ausnahmen siehe unter 2.4. R (= Chargenrückruf).

Die Chauffeure sind angewiesen, Artikel ohne Belege stehen zu lassen. Nicht angemeldete Kühlretouren werden abgewiesen.

2.6. Vergütung:

2.6.1. Beanstandungen / Retouren

Retouren und Guthaben (Ansprüche) aus Beanstandungen werden in der Regel auf der nächstfolgenden Monatsrechnung gutgeschrieben. Die Gutschriften erfolgen jeweils zum Basispreis (abzüglich gewährter Konditionen).

2.6.2. Retouren+

Gutschriften für akzeptierte Retouren+ Produkte erfolgen in der Regel auf der nächsten Monatsrechnung. Die Gutschriften erfolgen jeweils zum Basispreis (abzüglich gewährter Konditionen).

Für die Bearbeitung von Retouren+ werden **Bearbeitungsgebühren** in Rechnung gestellt welche pro Zeile **pauschal CHF 12.— betragen**. Nicht angenommene Rücksendungen werden an die Kunden zurückgeschickt (vgl. Absatz 2.11).

Keine Rückerstattung wird auf erbrachte Lieferleistungen (Lieferpauschalen) gewährt.

2.7. Ausbleiben einer Gutschrift:

Ausgebliebene Gutschriften für zurückgesandte Ware sind innerhalb von **2 Monatsrechnungen** zu reklamieren, ansonsten verfällt jeglicher Anspruch auf Rückerstattung.

2.8. Nicht retournierbare Produkte:

Von einer Retoure ausgeschlossen sind:

- Artikel, welche für einen Kunden **speziell besorgt** wurden («BESO»)
- Artikel, welche beim Lieferantenvertreter als Überweisungsauftrag bestellt worden sind
- **Kühlprodukte**
- Produkte, welche mit Etiketten (z.B. Preisetiketten) oder als Ärztemuster gekennzeichnet sind
- Produkte, welche mit einem Filzstift oder Kugelschreiber beschriftet worden sind
- Nicht mehr originalverpackte Ware
- Geöffnete Packungen
- Produkte, deren hygienische Unversehrtheit nicht zweifelsfrei nachgewiesen werden kann (dies betrifft insbesondere Nahrungsmittel, welche unbemerkt hätten geöffnet werden können)
- Produkte, die nicht mehr im Handel sind oder deren Präsentation veraltet ist
- Medizinaltechnische Produkte (z. B. medizinisches Mobiliar, Gerätschaften, Beleuchtung, etc.)
- Behältnisse mit medizinischen Gasen (Bsp. CARBAGAS Tauschflasche für Sauerstoff). Diese können nicht zur Gutschrift zurückgenommen werden. Die Tauschflaschen dürfen ausschliesslich zur Weiterleitung an den Hersteller zurückgenommen werden.

2.9. Rücknahme von Produkten gemäss Hersteller-/ Lieferantenbedingungen

Sieht der Hersteller/Vertrieb für bestimmte Produkte Rücknahmebedingungen vor, welche über die Vergütungsleistungen der Pharmapool AG hinausgehen, so gelten diese.

Betroffene Produkte sind mit dem ausgefüllten Retourenschein unter Angabe des entsprechenden Rücksendegrundes an Pharmapool AG zu retournieren (Rückgabegrund D oder Produkt Ausser Handel)

2.10. Chargenrückrufe:

Produkte mit Qualitätsmängeln, für welche ein Rückruf der Zulassungsinhaberin läuft, können in jedem Fall mit dem ausgefüllten Retourenformular und der entsprechenden Begründung an Pharmapool AG retourniert werden (Rückgabegrund R)

2.11. Entsorgung:

Für Artikel zur Entsorgung, muss ein **eigener** Retourenschein ausgefüllt werden und die Ware aus hygienischen Gründen in einem **separaten Behälter** zurückgegeben werden!