

# ALLGEMEINE RETOURENREGELUNG

Siehe: „Voraussetzungen für die Abwicklung von Retouren“

## Retourengründe

### 1. Verdeckte Mängel / Bruchpackungen, Frachtschäden

Präparate, die auf dem Transportweg beschädigt wurden, sind innerhalb von 14 Tagen nach Wareneingang unter Angabe unserer Rechnungs- und Lieferscheinnummer anzuzeigen.

### 2. Fehllieferungen / Falschbestellung

**a) durch Eberth verursacht:** Sie erhalten eine kostenlose Nachlieferung/Gutschrift bei Reklamation innerhalb von 14 Tagen nach Wareneingang.

**b) durch den Kunden verursacht:** Sie erhalten eine kostenlose Nachlieferung/Gutschrift bei Reklamation innerhalb von 14 Tagen nach Wareneingang nur, wenn die Waren in unversehrter, verkaufsfähiger Originalverpackung sind.

### 3. Produkte, die nicht mehr vertrieben werden (IFA-Meldung: AV)

Die Ware ist weiterhin verkaufsfähig. Nach der AV-Meldung kann die Ware zu 100 % in Form einer Gutschrift erstattet werden. 6 Monate nach der AV-Meldung können keine Erstattungen mehr erfolgen.

### 4. Rückruf von Präparaten

Bei einem Rückruf muss die Ware schnellstmöglich an uns zurückgeschickt werden. Rücknahmen erfolgen innerhalb des jeweils individuell definierten Zeitraumes und werden zu 100 % vergütet. Bei der Gutschrift zurückgerufener Ware werden auch ohne vorherige Anmeldung die Portokosten erstattet.

### 5. Kurze Restlaufzeit

Gelieferte Waren mit einer Restlaufzeit von weniger als 6 Monaten werden bei Nichtabverkauf zu 100 % in Form einer Gutschrift erstattet. Als erstattungsfähige Retoure werden nur solche von Verfall bedrohte Waren anerkannt, die frühestens 1 Monat vor dem Verfallsdatum und spätestens zum Verfallsdatum bei uns als vorher genehmigte Retoure eingehen.

### 6. Artikel ohne Abverkauf / Verbrauch

Direkt bei uns bezogene Ware, die später als 6 Monate nach Lieferung an uns eingesandt wird und deren Restlaufzeit bei Wareneingang in unserem Haus noch mindestens 9 Monate beträgt und in unversehrter, verkaufsfähiger Originalverpackung ist, wird zu 50 % gutgeschrieben.

### 7. Verfallware

Hierfür kann keine Erstattung erfolgen. Gerne übernehmen wir die kostenfreie und umweltgerechte Entsorgung nach vorheriger Genehmigung der Rücksendung.

### 8. Lagerwertverluste bei Preissenkungen

Wir erstatten Ihnen den Lagerwertverlust ab 10 € Nettowarenwert zum Stichtag. Ansprüche können bis zu einem Jahr gesammelt werden.

# VORAUSSETZUNGEN FÜR DIE ABWICKLUNG VON RETOUREN

- ▶ **Alle Rücksendungen bedürfen *grundsätzlich* unserer vorherigen Zustimmung.**  
Siehe dazu unser Formular „Retourenanfrage/Beanstandung“ anbei.  
**Wir behalten uns vor, ungenehmigt retournierte Ware zu vernichten und keinerlei Ersatz oder Gutschriften zu leisten.**
- ▶ **Die Artikel dürfen weder aus der Datenbank ausgelesen, noch der Originalitätsverschluss beschädigt sein!**
- ▶ Retouren werden nur unter Angabe der Rechnungs- und/oder Lieferscheinnummer akzeptiert.
- ▶ Bestätigung, dass die retournierten Waren verkehrsfähig gemäß AMG §5 sind;  
Das heißt, diese sind seit der Lieferung sachgerecht gelagert und gehandhabt worden und haben Ihren Verantwortungsbereich nicht verlassen.
- ▶ Ware, die nicht direkt bei uns bezogen wurde, wird nicht angenommen.
- ▶ Nur vollständige Originalpackungen werden zurückgenommen.
- ▶ Sonstige verdeckte Mängel sind unverzüglich nach Entdeckung schriftlich bekannt zu geben.
- ▶ **Alle Rücksendungen müssen grundsätzlich frei Haus erfolgen. Unfreie Sendungen werden nicht angenommen!**
- ▶ Versand der Retouren, ausreichend frankiert (mit Ausnahme der Kühlartikel), an:  
**Dr. Friedrich Eberth Arzneimittel GmbH**  
Retouren-Abteilung  
Annika Lorenz, Lea Reinwald und Stefanie Bichlmeier  
Am Bahnhof 2  
92289 Ursensollen
- ▶ Eine Änderung der Retourenregelung behalten wir uns jederzeit vor.  
Es findet jeweils die Retourenregelung Anwendung, die zum Zeitpunkt der Retoure unter [www.eberth-arzneimittel.com](http://www.eberth-arzneimittel.com) veröffentlicht ist.

# SONDERREGELUNG KÜHLWARE

- ▶ Retouren von öffentlichen Apotheken werden nicht angenommen.
- ▶ Retouren vom Großhandel und Kliniken (z. B. wegen Falschlieferung oder Falschbestellung) können nur angenommen werden, wenn ein schriftlicher, lückenloser Nachweis vorliegt, dass sowohl die Lagerung, als auch der Transport der Kühlware bei 2 – 8 °C stattgefunden hat.
- ▶ Die Kosten der Retoure werden vom Verursacher übernommen.

## Retouren bezüglich Kühlware richten Sie bitte ausschließlich an:

### Cencora 3PL Germany GmbH

Eichenbusch 1  
DE-59368 Werne

Telefon: +49 23 89 78 04-0

Fax: +49 23 89 78 04-400

### Oder direkt:

#### Sebastian Ogorek

Telefon: +49 23 89 78 04-221

E-Mail: [sebastian.ogorek@cencora.de](mailto:sebastian.ogorek@cencora.de)

#### Christiane Kamyk

Telefon: +49 23 89 78 04-200

E-Mail: [christiane.kamyk@cencora.de](mailto:christiane.kamyk@cencora.de)

# RETOURENANFRAGE / BEANSTANDUNG

## PER E-MAIL AN: [retouren@eberth.de](mailto:retouren@eberth.de)

Kunde			
Kundennummer			
Ansprechpartner			
Telefonnummer			
E-Mail (WICHTIG!)			
Ihre Retourennummer			
Rechnungs-/Lieferscheinr.		vom	
Bestätigung über die ordnungsgemäße Lagerung und Verkehrsfähigkeit	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein		

Unterschrift Kunde

ARTIKEL	PZN	CHARGE	VERFALL	MENGE	GRUND*

- |  |              |                                    |                   |
|--|--------------|------------------------------------|-------------------|
| * 1 verdeckter Mangel/Frachtschaden            | 3 AV-Artikel | 5 Kurze Restlaufzeit               | 7 Verfallware     |
| 2 Falschlieferrung/Fehlmenge/zu viel geliefert | 4 Rückruf    | 6 Artikel ohne Abverkauf/Verbrauch | 8 Sonstiges _____ |

### ANTWORT (wird von Dr. Friedrich Eberth Arzneimittel GmbH ausgefüllt!)

	<input type="checkbox"/> Ware zurücksenden <input type="checkbox"/> Ware wird abgeholt <input type="checkbox"/> Vernichtungserklärung senden	<input type="checkbox"/> Gutschrift <input type="checkbox"/> Umtausch <input type="checkbox"/> Nachberechnung	<input type="checkbox"/> keine Rücknahme <input type="checkbox"/> kein(e) Gutschrift oder Umtausch
Bemerkung			
Bearbeiter	Annika Lorenz/Lea Reinwald/Stefanie Bichlmeier		
Retourennummer Eberth			