


# Retourenregelung

der Heyl Chemisch-pharmazeutische Fabrik GmbH & Co. KG

Im Folgenden informieren wir Sie über unsere Regelungen zur ordnungsgemäßen Abwicklung der Arzneimittelrückgabe bei Retouren.

- Unsere Antidota sind generell von der Erstattung ausgeschlossen, es sei denn, dass wegen einer kurzen Restlaufzeit des Antidots (< 6 Monate) vor Lieferung einer Retoure zugestimmt wurde.
- Eine Gutschrift der Ware kann grundsätzlich nur erfolgen, wenn die Ware direkt bei Heyl Chemisch-pharmazeutische Fabrik GmbH & Co. KG bezogen wurde. Als Nachweis des Direktbezugs legen Sie bitte eine Kopie der Rechnung, alternativ des Lieferscheins, bei. Andernfalls retournieren Sie die Ware bitte beim zuständigen Pharmazeutischen Großhändler. Auch Waren aus Überweisungsgeschäften sind beim zuständigen Großhändler zu retournieren.
- Die Kosten für die Rücksendung trägt der Kunde, es sei denn, die Retoure ist von Heyl zu verantworten. Soweit Sie Ihre Retoure unfrankiert zurücksenden, haben Sie bitte Verständnis dafür, dass wir verauslagte Portobeträge von Ihrer Gutschrift abziehen, sofern Sie einen Erstattungsanspruch haben.
- Wir behalten uns vor, nicht vergütungsfähige Retouren zu vernichten. Es besteht kein Anspruch auf Rücksendung.
- Auf Wunsch stellen wir für vernichtete Ware eine entsprechende Vernichtungserklärung aus.
- Es erfolgt keine Rücknahme von Artikeln mit Packungsumstellung, solange diese verkehrsfähig sind. Präparate, deren Haltbarkeit außerhalb des Zeitraumes von 3 Monaten vor/nach Verfall liegt, können wir nicht erstatten.
- Die Gutschrift basiert auf der Höhe des zum Bezugszeitpunkt gültigen Einkaufspreises abzüglich ggf. gewährter Einkaufsvorteile. Spätere Preisänderungen können nicht berücksichtigt werden. Die Erstattung richtet sich nach dem Grund der Retoure (siehe Retourenformular).
- Bitte senden Sie Ihre Retouren an folgende Anschrift:

 c/o Heyl Chem.-pharm. Fabrik GmbH & Co. KG  
Loxess Pharma GmbH  
Oberheisinger Straße 11  
93073 Neutraubling

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an den Customer Service in der Zeit von 8:00–16:00 Uhr unter Tel.: 08171 483 58 300.

## Retourenformular

Bitte legen Sie dieses Retourenformular ausgefüllt und unterschrieben Ihrer Retoure bei.

	Retourengrund	Vergütung	Details
1	Verfall	50 %	Frühestens 3 Monate vor Verfall und spätestens 3 Monate nach Verfall
2	Lieferschaden	100 %	Bruchschäden werden ausschließlich als reklamierte Lieferschäden gemäß der aktuell gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen erstattet.
3	Außer Vertrieb (AV)	80 %	Ware, die von uns außer Vertrieb (AV) gemeldet wurde, ist weiter verkehrsfähig und abgabefähig. Retournierung bis spätestens 3 Monate nach AV Meldung in der Lauer-taxe.
4	Fehlbestellungen	50 %	Fehlbestellungen werden nur erstattet, wenn diese innerhalb von 10 Tagen ab Rechnungsdatum gemeldet werden.
5	Überlieferung	100 %	Senden Sie uns stets die reklamierte Ware mit ausgefülltem Retourenschein und Rechnungskopie und der Bestätigung der ordnungsgemäßen Lagerung unverzüglich zu.
6	Rückruf	100 %	Zurückgerufene Ware wird inkl. Porto vollständig erstattet.
7	Antidota	0 %	Unsere Antidota sind aufgrund der indikationsbedingten kleinen Abgabemengen generell von der Erstattung ausgeschlossen. <i>Ausnahme:</i> Wegen einer kurzen Restlaufzeit des Antidots (< 6 Monate) wurde vor Lieferung einer Retoure zugestimmt.

PZN	Bezeichnung	Packungsgröße	Verfalldatum	Menge	Retourengrund

Wir bestätigen, dass die hier aufgeführte und anliegend zurückgegebene Ware

- von Heyl bezogen und dies durch beiliegende Kopien wie Lieferscheine oder Rechnung belegt ist,
- seit der Lieferung ordnungsgemäß transportiert, gelagert und gehandhabt wurde,
- in den Originalbehältnissen befinden und in ordnungsgemäßigem Zustand ist,
- unseren Verantwortungsbereich nicht verlassen hat.

.....  
Ort, Datum

.....  
Stempel, Unterschrift