



SINCE 1926

Chemisch-pharmazeutische
Fabrik GmbH & Co. KG



Retourenregelung Arzneimittel Heyl

Ausgabe: 01. Februar 2023

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 (Cyanokit, Dimaval, Ditripentat-Heyl, Radiogardase, Toxogonin, Zink-Trinatrium-Pentetat) sowie Arzneimittel zur Behandlung selten auftretender Erkrankungen (Metalcaptase, Sulfadiazin-Heyl) sind generell von der Erstattung ausgeschlossen, es sei denn, dass wegen einer kurzen Restlaufzeit (< 3 Monate bei Versand) 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.

	Retourengrund	Vergütung	Details
1	Verfall D3-Vicotrat, Sulfasalazin-Heyl	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. Achtung: Reklamationen, welche lediglich geringfügige, rein äußerliche Schäden aufweisen und bei denen die Wirksamkeit des Medikamentes nicht beeinflusst ist, werden nicht anerkannt. Im Zweifelsfall senden Sie gern ein Foto an: sales@heyl-berlin.de
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-taxi.
4	Fehlbestellungen	50 %	Fehlbestellungen werden nur erstattet, wenn diese innerhalb von 10 Tagen ab Rechnungsdatum gemeldet werden. Nach Zustimmung senden Sie diese Waren temperaturkontrolliert gem. GDP-Guideline zusammen mit dem ausgefüllten Retourenformular sowie der Rechnungskopie und der Bestätigung der ordnungsgemäßen Lagerung unverzüglich an Loxxess Pharma zurück.
5	Überlieferung	100 %	Senden Sie stets die reklamierte Ware temperaturkontrolliert gem. GDP-Guideline zusammen mit dem ausgefüllten Retourenformular sowie der Rechnungskopie und der Bestätigung der ordnungsgemäßen Lagerung unverzüglich an Loxxess Pharma zurück.
6	Rückruf	100 %	Zurückgerufene Ware wird inkl. Porto vollständig erstattet.
7	Antidota, Arzneimittel zur Behandlung selten auftretender Erkrankungen	0 %	Unsere Antidota (Cyanokit, Dimaval, Ditripentat-Heyl, Radiogardase, Toxogonin, Zink-Trinatrium-Pentetat) sowie Arzneimittel zur Behandlung selten auftretender Erkrankungen (Metalcaptase, Sulfadiazin-Heyl) sind aufgrund der indikationsbedingten kleinen Abgabemengen generell von der Erstattung ausgeschlossen. <i>Ausnahme:</i> Wegen einer kurzen Restlaufzeit (< 3 Monate bei Versand) wurde vor Lieferung einer Retoure zugestimmt.

Retourenformular

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

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 ordnungsgemäßem Zustand ist,
- unseren Verantwortungsbereich nicht verlassen hat.

.....
Ort, Datum

.....
Stempel, Unterschrift