



## Retouren Regelung

### 1. Grundsätze

Die Rücknahme ordnungsgemäß gelieferter Ware erfolgt nur nach vorheriger Vereinbarung. Die Ware muss vom ck-pharma-grosshandel e.K. bezogen, seit der Lieferung sachgemäß gelagert und gehandhabt worden sein. Die sachgemäße Lagerung muss in jedem Fall schriftlich auf dem Retourformular (siehe Absatz 2) bestätigt werden. Die Ware darf den Verantwortungsbereich des Kunden nicht verlassen haben. Ware, die bereits in der Apotheke (nur gültig für Grosshandel) oder beim Patienten war, ist von der Rücknahme grundsätzlich ausgeschlossen.

Falschlieferungen oder beschädigte Anlieferungen sind innerhalb von drei Werktagen nach Wareneingang zu reklamieren. Offensichtliche Mängel bei der Anlieferung müssen sofort dem ck-pharma-grosshandel e.K. gemeldet werden bzw. es darf keine Annahme der Ware (Annahmeverweigerung) erfolgen.

### 2. Anmeldung von Retouren

Retouren sind grundsätzlich beim ck-pharma-grosshandel e.K. anzumelden. Dazu ist das Retourformular des ck-pharma-grosshandels e.K. vollständig, unter Angabe von Lieferschein- und Rechnungsnummer, auszufüllen. Das Retourformular schickt der ck-pharma-grosshandel e.K. dem Kunden auf schriftliche, elektronische oder telefonische Anforderung zu.

Ohne das vollständig ausgefüllte Retourformular erfolgt keine Bearbeitung der Retoure.

Unaufgefordert zurückgesandte Ware wird, ohne Benachrichtigung des Kunden, durch den ck-pharma-grosshandel e.K. umgehend vernichtet. Eine Gutschrift der Retoure erfolgt in diesem Fall nicht.

### 3. Stornierungen

Stornierungen von Bestellungen sind nur möglich, wenn der ck-pharma-grosshandel e.K. die Ware nicht bereits ausgeliefert hat. Stornierungen müssen grundsätzlich schriftlich erfolgen und bedürfen der ausdrücklichen Zustimmung des ck-pharma-grosshandels e.K.. Mündliche oder telefonische Stornierungen werden vom ck-pharma-grosshandel e.K. nicht akzeptiert.

### 4. Ware mit abgelaufener Mindesthaltbarkeit

Ware mit abgelaufener Mindesthaltbarkeit kann grundsätzlich nicht zurückgenommen werden, außer die Rücknahme wurde bereits bei der Lieferung vereinbart.

### 5. Ware mit eingeschränkter Mindesthaltbarkeit

Ware mit eingeschränkter Mindesthaltbarkeit kann grundsätzlich nicht zurückgenommen werden, außer die Rücknahme wurde bereits bei der Lieferung vereinbart. Die Ware muss spätestens vier Monate vor Ablauf der Mindesthaltbarkeit beim ck-pharma-grosshandel e.K. eintreffen.

### 6. Ware mit Beschädigungen

Der ck-pharma-grosshandel e.K. versendet grundsätzlich nur einwandfreie Ware. Reklamationen von beschädigter Ware können nur akzeptiert werden, wenn bei der Anlieferung beim Kunden die Umverpackung sichtbar beschädigt war. Diese Beschädigung ist fotografisch zu dokumentieren. Zusätzlich muss eine Fotodokumentation der Verpackung und von der Ware erfolgen. Umverpackung,



Verpackung und Ware müssen, bis zum endgültigen Abschluss der Überprüfung durch den ck-pharma-grosshandel e.K., vom Kunden aufbewahrt werden.

Die Rückgabe einer vereinbarten Retoure wird vom ck-pharma-grosshandel e.K. organisiert. Der ck-pharma-grosshandel e.K. behält sich vor, Art und Umfang der Rückholung zu bestimmen, um sicherzustellen, dass die Ware verkehrsfähig und unbeschädigt bleibt.

Der Kunde ist für die ordnungsgemäße und sichere Verpackung der Retourware verantwortlich. Es müssen Polstermaterialien verwendet werden, um Beschädigungen zu vermeiden.

Ware aus Fehllieferungen wird durch den ck-pharma-grosshandel e.K. kostenlos zurückgenommen. Abholungen von Ware mit eingeschränkter Mindesthaltbarkeit sowie Leerfahrten werden mit mindestens 30,00 € netto berechnet, sofern keine andere Regelung vereinbart wurde.

## **7. Rückgabe von kühlpflichtiger Ware**

Es gelten die in Absatz 6 getroffenen Regelungen. Zusätzlich ist zu beachten, dass kühlpflichtige Ware sachgemäß gelagert werden muss. Der ck-pharma-grosshandel e.K. behält sich vor, ein entsprechendes Temperaturprotokoll anzufordern.

Kühlpflichtige Ware muss in einem normalen Umkarton ohne Kühl Akkus oder sonstige Kühlelemente verpackt werden, da sie temperaturgeführt transportiert wird.

Wenn Styroporboxen nach vorheriger Absprache verwendet werden, müssen ausreichend Kühl Akkus oder sonstige Kühlelemente benutzt werden, um durchgängig die korrekte Kühlung der Ware zu gewährleisten. Bei Verpackung in Styroporboxen muss die Anlieferung beim ck-pharma-grosshandel e.K. bis zum nächsten Tag 12:00 Uhr gewährleistet sein.

Retouren, die nicht entsprechend verpackt wurden, werden vom ck-pharma-grosshandel e.K. nicht akzeptiert, da die Einhaltung des geforderten Temperaturbereiches während des Transportes nicht eindeutig nachvollziehbar ist. Eine Gutschrift der Retoure erfolgt in diesem Fall nicht.

## **8. Gutschrift**

Eine Retoure wird nur gutgeschrieben, wenn diese vereinbart wurde, die Ware unbeschädigt und vollständig ist, es sich nicht um Fremdware handelt und die Ware verkehrsfähig ist. Zusätzlich unterliegt die Ware einer strengen Überprüfung. Wird die Ware durch die Qualitätskontrolle des ck-pharma-grosshandels e.K. als einwandfrei eingestuft, erfolgt die Gutschrift.

Die Gutschrift erfolgt auf der Basis des ursprünglichen Kaufpreises abzüglich gewährter Rabatte, Skonti, den Kosten für die Abholung sowie Abzüge für Beschädigungen, die nicht durch den ck-pharma-grosshandel e.K. verursacht wurden.

Der Betrag wird dem Geschäftskonto des Kunden gutgeschrieben.

## **9. Ansprechpartner**

Bei Rückfragen zur Retourenregelung bzw. für Retourenmeldungen wenden Sie sich bitte an:

**ck-pharma-grosshandel e.K.**

Email

[info@ck-pharma.de](mailto:info@ck-pharma.de)

Telefon

+49 7551 600 11-00