

gültig ab 01. April 2026

Merkblatt für Beanstandungen und Retouren

1 Definitionen

Beanstandungen zu mangel-/fehlerhaften Lieferungen (zu wenig/zuviel/beschädigt/falsch erhalten etc.) müssen zwingend fristgerecht gemeldet werden.

Retouren bis 10 Kalendertage

Mangelhaft, falsch oder zu viel gelieferte Ware muss innerhalb von **10 Kalendertagen** an Galexis zurückgesendet werden. Sollte eine physische Retoure nicht möglich sein (z.B. zu wenig erhalten / nicht erhalten), muss Galexis innerhalb von 10 Kalendertagen informiert werden. Der Customer Service vereinbart dann mit dem Kunden die von diesem bevorzugte Korrektur der mangelhaften Lieferung (Nachlieferung, Gutschrift, Ersatzlieferung, Retoure, etc.).

Unter **Retouren von 11 bis 30 Kalendertagen** versteht Galexis die **Rücknahme** von Artikeln **zwischen 11 und 30 Kalendertagen** nach Auslieferung. Es liegt im Ermessen von Galexis, diese zu akzeptieren oder zurückzuweisen. Artikel, die nach dem 11. Rücknahmetag retourniert werden, müssen zudem über eine Resthaltbarkeit von mindestens 12 Monaten verfügen; andernfalls können sie nicht zurückgenommen werden. Bei Retouren **von 11 bis 30 Kalendertagen** werden Bearbeitungskosten (gemäss Tarifübersicht) in Rechnung gestellt.

Unter **Retouren über 30 Kalendertage** versteht Galexis die **Rücknahme** von Artikeln **später als 30 Kalendertage** nach Auslieferung. Es liegt im Ermessen von Galexis, diese zu akzeptieren oder zurückzuweisen. Arzneimittel sind bis auf Chargenrückrufe, Verfalldatenartikel und Beanstandung Produktqualität davon ausgeschlossen. Bei **Retouren über 30 Kalendertage** werden Bearbeitungskosten (gemäss Tarifübersicht) in Rechnung gestellt.

2 Regeln / Ablauf (für Beanstandungen und Retouren)

2.1 Kennzeichnung

Zurückgesandte Produkte müssen mit der Absenderadresse gekennzeichnet sein. Rücksendungen von nicht identifizierbaren

Absendern oder ohne unterschriebene Begleitpapiere müssen, sofern der Absender nicht identifiziert werden kann, aus Sicherheitsgründen generell vernichtet werden.

2.2 Zwingende Angaben

Auf dem Retourenbeleg (Lieferschein oder gleichwertiger Beleg) sind zwingend anzugeben:

- Zeilennummer des retournierten Produktes oder Artikelbezeichnung und Pharmacode
- Menge der Retoure
- Retourengrund
- Lieferscheinnummer oder Sendungsnummer vom Galexis Lieferschein der ursprünglichen Lieferung
- Lieferscheindatum oder Sendungsdatum vom Galexis Lieferschein der ursprünglichen Lieferung
- Lagerhaltungsbestätigung mit Datum und Unterschrift

Das Datum und die Unterschrift müssen unmittelbar neben dem Satz *«Ich bestätige hiermit, dass die aufgeführten und beiliegenden Artikel nach Gesetz verkehrsfähig sind, von Galexis AG bezogen und seit der Lieferung ordnungsgemäss gelagert, gehandhabt und nie geöffnet wurden und insbesondere meinen Verantwortungsbereich nicht verlassen haben.»* (Lagerhalterungsbestätigung) stehen, damit dies gültig ist.

Mit seiner Unterschrift bestätigt der Kunde somit die gesetzeskonforme Handhabung der Produkte. Ist der Originalbeleg einer Lieferung nicht mehr auffindbar, ist ein Nachdruck über das Dokumentenverzeichnis im Kundenportal e-galexis.com jederzeit möglich.

Falls vor der Rücksendung mit Galexis eine bestimmte Abmachung über eine Retoure getroffen worden ist (Beanstandung), soll die Beanstandungsnummer, welche von den Galexismitarbeitern bei der Entgegennahme der Beanstandung genannt worden ist, angegeben werden.

Retouren ohne Lieferschein oder gleichwertigen Beleg aus dem POS-System werden abgelehnt.

2.3 Annahmebedingungen

Damit die Retouren grundsätzlich akzeptiert werden, müssen die Produkte bei Galexis bezogen, fachgerecht zwischengelagert und nicht an den Endverbraucher ausgehändigt worden sein. Die Packungen müssen originalverpackt und ungeöffnet sein.

Retouren bis 10 Kalendertage

Die Rücksendung der von Galexis gelieferten Produkte

- hat **innerhalb von 10 Kalendertagen** seit Auslieferdatum zu erfolgen
- muss vollständig den Chargen- und Verfalldateninformationen der ausgelieferten Produkte entsprechen
- muss vom **Lieferschein** der ursprünglichen Lieferung begleitet sein. Alternativ kann ein **Beleg aus dem Kunden-POS-System** verwendet werden, sofern dieser dieselben Informationen beinhaltet wie der Galexis Lieferschein.

Retouren von 11 bis 30 Kalendertagen

Die Rücksendung der von Galexis gelieferten Produkte

- hat **innerhalb von 11 bis 30 Kalendertagen** seit Auslieferdatum zu erfolgen
- muss vollständig den Chargen- und Verfalldateninformationen der ausgelieferten Produkte entsprechen
- muss vom **Lieferschein** der ursprünglichen Lieferung begleitet sein. Alternativ kann ein **Beleg aus dem Kunden-POS-System** verwendet werden, sofern dieser dieselben Informationen beinhaltet wie der Galexis Lieferschein.

Retouren über 30 Kalendertage

Die Rücksendung der von Galexis gelieferten Produkte

- beinhaltet nur Nicht-Arzneimittel (Ausnahme: Chargenrückrufe, Verfalldatenartikel, Beanstandung Produktqualität)
- erfolgt später als 30 Kalendertage nach dem Auslieferdatum
- muss vollständig den Chargen- und Verfalldateninformationen der ausgelieferten Produkte entsprechen
- muss vom **Lieferschein** der ursprünglichen Lieferung begleitet sein. Alternativ kann ein **Beleg aus dem Kunden-POS-System** verwendet werden, sofern dieser dieselben Informationen beinhaltet wie der Galexis Lieferschein, oder das Retouren über 30 Kalendertage-Formular.

2.4 Nicht retournierbare Produkte

Von einer Retoure ausgeschlossen sind*:

- Artikel, welche für einen Kunden speziell besorgt wurden («Besorger»)
- Artikel, welche beim Lieferantenvertreter als Überweisungsauftrag bestellt worden sind (z.B. Displays)
- Artikel, welche vor mehr als 24 Monaten bezogen wurden
- Kühlprodukte (siehe Kapitel Sonderregelungen für bestimmte Produktgruppen)
- Gefahrgut mit ADR Merkmal «Gefahrgut; ADR und UN-Datensatz zwingend» dürfen nicht an Galexis retourniert werden. Weitere Gefahrgüter (siehe Kapitel: Sonderregelungen für bestimmte Produktgruppen)
- Produkte, welche mit Etiketten (z.B. Preisetiketten) oder als Ärztemuster gekennzeichnet sind

* Ausnahmeregelung
Produkte der Kategorie «nicht retournierbar» werden zurückgenommen, wenn eine Rücksendung (innerhalb von 10 Kalendertagen nach Auslieferung) aufgrund eines Fehlers von Galexis erfolgt.

- 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 oder die aus Modegründen nicht mehr verkäuflich sind
- 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 und nur wenn das Flaschenventil geöffnet ist.

2.5 Vergütung

Retouren bis 10 Kalendertage

Retouren und Guthaben (Ansprüche) aus Beanstandungen werden auf der nächstfolgenden Monatsrechnung gutgeschrieben. Die Gutschriften erfolgen jeweils zum Basispreis (abzüglich der gewährten Konditionen), welcher zum Kaufzeitpunkt gültig war. Die Zeilenkosten der ursprünglichen Bestellung werden anteilmässig (d.h. im Verhältnis zur retournierten Stückzahl) rückvergütet. Als Ausnahme davon werden im Falle des Retourengrunds Nr. 12 die Logistik- und Lieferkosten nicht zurückerstattet.

Keine Rückerstattung wird auf erbrachte Lieferleistungen (Lieferpauschalen) gewährt.

Retouren von 11 bis 30 Kalendertagen & Retouren über 30 Kalendertage

Gutschriften für akzeptierte Rücksendungen erfolgen auf der nächsten Monatsrechnung. Die Gutschriften erfolgen jeweils zum Basispreis (abzüglich der gewährten Konditionen), welcher zum Kaufzeitpunkt gültig war. Logistik- und Lieferkosten werden nicht zurückerstattet. Für die Bearbeitung von Retouren von 11 bis 30 Kalendertagen & Retouren über 30 Kalendertage werden Bearbeitungskosten in Rechnung gestellt.

Nicht angenommene Rücksendungen werden an den Kunden zurückgeschickt.

2.6 Ausbleiben einer Gutschrift

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

2.7 Sonderregelungen für bestimmte Produktgruppen

Kühlprodukte

Retouren von Kühlprodukten werden entsorgt und in der Regel nicht vergütet.

In **Ausnahmefällen** (z.B. wenn Galexis ein falsches Produkt oder eine fehlerhafte Packung ausgeliefert hat) können retournierte

Kühlprodukte innerhalb von 10 Kalendertagen nach Auslieferung gegen Voranmeldung vergütet werden (Ausnahme: Chargenrückrufe, Verfalldatenartikel, Beanstandung Produktqualität).

Die Kühlretouren müssen beim Customer Service innerhalb von 10 Kalendertagen telefonisch angemeldet werden. Wird die Retourenanfrage durch Galexis positiv beurteilt, erhält der Kunde einen Abholauftrag, der die Rücksendung der Kühlware zwingend begleiten muss. Die Ware kann mit dem Abholauftrag und dem Lieferschein der ursprünglichen Lieferung zurückgesendet werden. Alternativ kann ein **Beleg aus dem Kunden-POS-System** verwendet werden, sofern dieser dieselben Informationen beinhaltet wie die Galexis Belege.

Die Chauffeure sind angewiesen, Artikel ohne Belege stehen zu lassen. Nicht angemeldete Kühlretouren werden abgewiesen. Unangemeldete Kühlware wird in jedem Fall zu Lasten des Kunden vernichtet, auch wenn sie sich im Leergut befindet und vom Chauffeur zurückgenommen wird.

Betäubungsmittel der Verzeichnisse a, b und d oder Hochpreisartikel

Retouren von Betäubungsmitteln der Verzeichnisse a, b und d oder Hochpreisartikel (ab exfactory-Preis CHF 2570.00) müssen zwingend vorgängig telefonisch beim Customer Service angemeldet werden. Wird die Retourenanfrage durch Galexis positiv beurteilt, erhält der Kunde einen Rücknahmeschein. Nach dem Eintragen der zwei Plomben-Nummern wird dieser gefalzt an die Stirnseite der Kiste angebracht. Die Ware kann mit dem Rücknahmeschein und dem Lieferschein der ursprünglichen Lieferung zurückgesendet werden. Alternativ kann ein **Beleg aus dem Kunden-POS-System** verwendet werden, sofern dieser dieselben Informationen beinhaltet wie die Galexis Belege.

Die Chauffeure sind angewiesen, Artikel ohne Belege sowie unplombierte Kisten stehen zu lassen. Bei unangemeldeten Retouren von Betäubungsmitteln und Hochpreisartikeln behält sich Galexis das Recht vor, diese zurückzuweisen. Bei Verlust und Beschädigung von unangemeldeten Retouren von Betäubungsmitteln und Hochpreisartikeln haftet der Kunde.

Gefahrgut «Limitierte Menge: ADR und UN-Datensatz optional»

Es darf nur Gefahrgut mit ADR Merkmal «Limitierte Mengen» an Galexis retourniert werden.

Dafür muss zwingend dem Galexis Lieferschein zusätzlich der «Rücknahmeschein von Gefahrgut» ausgefüllt beigelegt werden. Alle wichtigen Informationen sind im «Merkblatt für Retouren von Gefahrgut» festgehalten.

2.8 Rücknahme von Produkten gemäss Hersteller-/Lieferantenbedingungen

Sieht der Hersteller/Lieferant für bestimmte Produkte Rücknahmebedingungen vor, welche über die Vergütungsleistungen der Galexis hinausgehen, so gelten diese.

Betroffene Produkte sind mit dem ausgefüllten Retouren über 30 Kalendertage-Formular unter Angabe des entsprechenden Rückgabegrundes an Galexis zu retournieren (Rückgabegrund 10).

Falls der Kunde mit dem Vertreter des Lieferanten spezielle Rücknahmebedingungen vereinbart hat, ist die entsprechende Bestätigung der Rücksendung beizulegen (Rückgabegrund 10).

Für Apparate und Einrichtungen (Medizintechnische Produkte) gelten ab dem 1. Tag die Gewährleistungsvorschriften des Herstellers/Lieferanten (siehe AGB Art.8).

2.9 Chargenrückrufe

Produkte mit Qualitätsmängeln, für welche ein Rückruf der Zulassungsinhaberin bzw. verantwortlichen Firma läuft, müssen mit den dazugehörigen Dokumenten und Kistenbeschriftung retourniert werden. Die notwendigen Dokumente werden von Galexis den betroffenen Kunden automatisch zugestellt. Es dürfen nur Produkte mit der betroffenen Charge retourniert werden.

Produktretouren, deren Charge unter einem Rückruf steht, werden automatisch als Rückruf behandelt, auch wenn diese unter einem anderen Rückgabegrund retourniert worden sind. Bei einem Rückruf werden dem Kunden keine Logistikleistungen für administrative Arbeiten in Rechnung gestellt.

2.10 Entsorgung

Galexis darf keine medizinischen Sonderabfälle annehmen. Als Galexis Kunde oder Kundin haben Sie jedoch die Möglichkeit, Ihre Altmedikamente via Post direkt an die Firma Cridec, welche auf die Entsorgung von Sonderabfällen spezialisiert ist, zu retournieren.

Detaillierte Informationen zur Entsorgung von Altmedikamenten und anderem medizinischen Abfall finden Sie hier: www.e-galexis.com/entsorgung

2.11 Retourenmatrix

Retourengründe	Retouren bis 10 Kalendertage	Retouren von 11 - 30 Kalendertagen*	Retouren über 30 Kalendertage*
Beanstandungen/Retouren	Es fallen Bearbeitungskosten von CHF 12.00 pro Zeile an		
1 Artikel nicht bestellt & nicht verrechnet Der Kunde hat einen nicht bestellten und nicht auf dem Lieferschein aufgeführten Artikel erhalten.	mit Lieferschein inkl. Lagerhaltungsbestätigung 		
3 beschädigt erhalten Der Kunde hat einen Artikel erhalten, der aufgrund einer Beschädigung nicht mehr verkäuflich ist.	mit Lieferschein inkl. Lagerhaltungsbestätigung 		
4 zu spät erhalten Der Kunde hat einen Artikel nicht am nächstmöglichen Liefertermin erhalten und hat für diesen keine Verwendung mehr.	mit Lieferschein inkl. Lagerhaltungsbestätigung 		
5 Verfalldatum Der Kunde hat einen Artikel erhalten, dessen Restlebensdauer zu gering ist oder der verfallen ist.	mit Lieferschein inkl. Lagerhaltungsbestätigung 		
8 falsche Menge Der Kunde hat eine gegenüber dem Lieferschein und der Rechnung abweichende Anzahl eines Artikels erhalten.	mit Lieferschein inkl. Lagerhaltungsbestätigung 		
10 Verfalldatenartikel Der Artikel ist bereits verfallen oder das verschreibungspflichtige Arzneimittel steht mind. 1 Monat vor Verfall und der Lieferant gewährt eine Rückvergütung.		mit Lieferschein inkl. Lagerhaltungsbestätigung 	mit Retouren über 30 Kalendertage-Formular oder Lieferschein inkl. Lagerhaltungsbestätigung 
12 irrtümlich bestellt Der Kunde hat einen Artikel irrtümlich bestellt.	mit Lieferschein inkl. Lagerhaltungsbestätigung 	mit Lieferschein inkl. Lagerhaltungsbestätigung 	
14 Lagerbereinigung Nicht-Arzneimittel Über diesen Retourencode kann der Kunde Artikel, welche er aus seinem Sortiment entfernen möchte (Lagerbereinigung) und eine Haltbarkeit von noch mindestens 12 Monaten aufweisen, an Galexis retournieren. Arzneimittel sind davon ausgeschlossen.			mit Retouren über 30 Kalendertage-Formular oder Lieferschein inkl. Lagerhaltungsbestätigung 
Bei diesen Spezialfällen fallen nie Bearbeitungskosten an			
2 falsch aufgenommen Der Artikel wurde durch den Lieferanten oder Galexis bei der Bestellung falsch erfasst.	Die Artikel mit Lieferschein inkl. Lagerhaltungsbestätigung innerhalb von 10 Tagen retournieren		
7 Chargenrückruf Der Artikel wird vom Lieferanten offiziell zurückgerufen.	Bei einem Chargenrückruf werden alle betroffenen Kunden angeschrieben und erhalten dadurch alle notwendigen Dokumente, welche für die Rücksendung nötig sind. Es dürfen nur Artikel von der betroffenen Charge an Galexis retourniert werden. Bei einem Chargenrückruf fallen keine Retourenkosten oder Bearbeitungskosten an.		

*Möglich ab einem Basisumsatz netto von CHF 60' 000.- während der letzten 12 Monate (exkl. MwSt.)

Mit der Lagerhaltungsbestätigung ist folgender Satz gemeint:

«Ich bestätige hiermit, dass die aufgeführten und beiliegenden Artikel nach Gesetz verkehrsfähig sind, von Galexis AG bezogen und seit der Lieferung ordnungsgemäss gelagert, gehandhabt und nie geöffnet wurden und insbesondere meinen Verantwortungsbereich nicht verlassen haben.»

2.12 Retourengründe

1 Artikel nicht bestellt & nicht verrechnet

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

2 falsch aufgenommen

Der Artikel wurde durch den Lieferanten oder Galexis bei der Bestellung falsch erfasst.

3 beschädigt erhalten

Der Kunde hat einen Artikel erhalten, der aufgrund einer Beschädigung nicht mehr verkäuflich ist.

4 zu spät erhalten

Der Kunde hat einen Artikel nicht am nächstmöglichen Liefertermin erhalten und hat für diesen keine Verwendung mehr.

5 Verfalldatum

Der Kunde hat einen Artikel erhalten, dessen Restlebensdauer zu gering ist oder der verfallen ist.

8 falsche Menge

Der Kunde hat eine andere Anzahl eines Artikels erhalten als auf dem Lieferschein aufgeführt ist.

12 irrtümlich bestellt

Der Kunde hat einen Artikel irrtümlich bestellt.

7 Chargenrückruf

Der Artikel wird vom Lieferanten offiziell zurückgerufen.

10 Verfalldatenartikel

Der Artikel ist bereits verfallen oder das verschreibungspflichtige Arzneimittel steht mind. 1 Monat vor Verfall und der Lieferant gewährt eine Rückvergütung.

14 Lagerbereinigung Nicht-Arzneimittel

Über diesen Retourencode kann der Kunde Artikel, welche er aus seinem Sortiment entfernen möchte (Lagerbereinigung) und eine Haltbarkeit von noch mindestens 12 Monaten aufweisen, an Galexis retournieren. Arzneimittel sind davon ausgeschlossen. Zu beachten ist hier auch **Punkt 2.4 Nicht retournierbare Produkte**.

WICHTIG: Derartige Rücksendungen sind nur nach vorheriger Rücksprache mit dem Galexis Account Manager möglich.

Galexis prüft den vom Kunden angegebenen Rückgabegrund unter Berücksichtigung des Zustands der retournierten Ware.

Bei Unstimmigkeiten ist Galexis berechtigt, den Rückgabegrund zu korrigieren.