

gültig ab 01. Juli 2023

Merkblatt für Beanstandungen und Retouren

1 Definitionen

Beanstandungen sind Meldungen über mangelhafte Lieferungen (zu wenig/zu viel/beschädigt/falsch erhalten etc.) welche sofort nach Auslieferung beim Kundendienst schriftlich oder mündlich angebracht werden. Der Kundendienst vereinbart mit dem Kunden die von diesem bevorzugte Korrektur der mangelhaften Lieferung (Nachlieferung, Gutschrift, Retoure etc.).

Retouren sind Rücksendungen von Artikeln **innerhalb von 10 Tagen** nach deren Auslieferung aufgrund von fehlerhaften Lieferungen oder bei irrtümlichen Bestellungen. Retouren können auch ohne vorherige Beanstandung zurückgeschickt werden, wobei Retouren von Betäubungsmitteln der Verzeichnisse a, b und d sowie Hochpreisartikeln (ab einem EXF-Preis von CHF 2'570) zwingend vorgängig anzumelden sind (vgl. Ziff. 2.3).

Unter **Retouren+** versteht Galexis die **Rücknahme** von Artikeln **später als 10 Tage** nach Auslieferung. Es liegt im Ermessen von Galexis, Retouren+ zu akzeptieren oder zurückzuweisen. Bei Retouren+ werden Bearbeitungskosten 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 Mehrwertsteuer-Konformität

Der Kunde hat die MwSt-Konformität seiner Adresse regelmässig zu überprüfen, d.h. die Adresse auf den Retourenformularen muss dem Handelsregisterauszug entsprechen. Damit können u.a. Aufrechnungen durch die Steuerbehörden vermieden werden.

2.3 Annahmebedingungen

Beanstandungen/Retouren

Die Rücksendung der von Galexis gelieferten Produkte

- hat **innerhalb von 10 Tagen** seit Auslieferdatum zu erfolgen
- müssen vollständig den Chargen- und Verfalldateninformationen der ausgelieferten Produkte entsprechen
- muss vom **Liefer-/Rüstschein** der ursprünglichen Lieferung begleitet sein. Alternativ kann ein **Beleg aus dem Kunden-POS-System** verwendet werden, sofern dieser dieselben Informationen beinhaltet wie die Galexis Belege.
- muss, wenn es sich um Betäubungsmittel der Verzeichnisse a, b und d oder um Hochpreisartikel (ab einem EXF-Preis von CHF 2'570) handelt, zwingend vorgängig telefonisch angemeldet werden, andernfalls Galexis die Retoure aus diesem Grund zurückweisen kann.

Auf dem Retourenbeleg sind zwingend anzugeben: Zeilennummer des retournierten Produktes, Menge, Rückgabegrund, Datum und Unterschrift.

Mit seiner Unterschrift bestätigt der Kunde, dass er die retournierten Produkte bei Galexis bezogen, fachgerecht zwischengelagert und nicht an Endverbraucher ausgehändigt hat und dass die Packungen originalverpackt und ungeöffnet sind. Ist der Originalbeleg einer Lieferung nicht mehr auffindbar, kann eine Kopie beim Kundendienst angefordert werden.

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 Rüst-/Lieferschein werden als Retouren+ behandelt.

Retouren+

Produkte für eine Retoure nach 10 Tagen müssen

- von **Galexis bezogen** worden
- in **einwandfreiem** Zustand (originalverpackt und ungeöffnet) und
- von einem **Retouren+ Beleg** (pro Rüstkiste ein Beleg) bzw. einem anerkannten, alternativen Beleg aus dem Kunden-POS-System begleitet sein.

Auf dem Retouren+ Beleg sind zwingend anzugeben: Absender, Menge, Pharmacode, Artikelbezeichnung, Rückgabegrund, Datum und Unterschrift.

Mit seiner Unterschrift bestätigt der Kunde, dass er die retournierten Produkte bei Galexis bezogen, fachgerecht zwischengelagert und nicht an Endverbraucher ausgehändigt hat und dass die Packungen originalverpackt und ungeöffnet sind.

2.4 Rückgabegründe

Beanstandungen/Retouren

1 Artikel nicht bestellt

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

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 oder abgelaufen ist.

6 alte Packung erhalten

Die Verpackung, welche der Kunde erhalten hat, ist nicht mehr aktuell.

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.

Retouren+

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. Der Lieferant gewährt jedoch allenfalls noch eine Rückvergütung. Weitere Informationen entnehmen Sie auf www.e-galexis.com.

14 Stock bereinigt

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. Zu beachten ist hier auch **Punkt 2.8 Nicht retournierbare Produkte**.

WICHTIG: Derartige Rücksendungen sind nur nach vorheriger Rücksprache mit dem/der Galexis Kundenberater/in möglich.

16 ausser Handel

Der Artikel ist ausser Handel, der Lieferant gewährt jedoch allenfalls noch eine Rückvergütung.

17 Rücknahme gemäss Lieferantenvertreter

Mit diesem Code werden ausschliesslich Artikel akzeptiert, welchen zusätzlich zum Retouren+ Beleg auch ein Beleg des Lieferanten-Vertreters beigelegt ist. Auf diesem hat der Lieferant die vereinbarten Rücknahmebedingungen aufzuführen und zu unterzeichnen.

Galexis prüft den vom Kunden angegebenen Rückgabegrund unter Berücksichtigung des Zustands der retournierten Ware. Bei Unstimmigkeiten ist Galexis berechtigt, den Rückgabegrund zu korrigieren.

2.5 Sonderregelungen für bestimmte Produktgruppen

Beanstandungen/Retouren

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 Tagen nach Auslieferung gegen Voranmeldung vergütet werden.

Diese Kühlretouren müssen beim Kunden- oder Retourendienst innerhalb von 10 Tagen telefonisch angemeldet werden. Wird die Retourenanfrage durch Galexis positiv beurteilt, kann die Ware ungekühlt mit dem **Liefer-/Rüstschein** 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.

Retouren+

Retouren+ von **Kühlprodukten** sind ausgeschlossen (Ausnahmen siehe unter 2.4, Retouren+ Nr. 7, 10 und 16.)

2.6 Vergütung

Beanstandungen/Retouren

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 (vgl. Ziffer 2.4.) die Logistik- und Lieferkosten nicht zurückerstattet.

Keine Rückerstattung wird auf erbrachte Lieferleistungen (Lieferpauschalen) gewährt.

Retouren+

Gutschriften für akzeptierte Retouren+ erfolgen auf der nächsten Monatsrechnung. Die Gutschriften erfolgen jeweils zum Basispreis, welcher zum Zeitpunkt der Retoure gültig ist. Logistik- und Lieferkosten werden nicht zurückerstattet. Für die Bearbeitung von Retouren+ werden Handlingskosten in Rechnung gestellt.

Nicht angenommene Rücksendungen werden an die Kunden zurückgeschickt.

2.7 Ausbleiben einer Gutschrift

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

2.8 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)
- Kühlprodukte
- Produkte, welche mit Etiketten (z.B. Preisetiketten) oder als Ärztemuster gekennzeichnet sind
- 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.

2.9 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+ Beleg unter Angabe des entsprechenden Rücksendegrundes an Galexis zu retournieren (Rückgabegrund 10 oder 16).

Falls der Kunde mit dem Vertreter des Lieferanten spezielle Rücknahmebedingungen vereinbart hat, ist die entsprechende Bestätigung der Rücksendung beizulegen (Rückgabegrund 17).

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

* Ausnahmeregelung

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

2.10 Chargenrückrufe

Produkte mit Qualitätsmängeln, für welche ein Rückruf der Zulassungsinhaberin läuft, können in jedem Fall mit dem ausgefüllten Retouren+ Beleg und der entsprechenden Begründung an Galexis retourniert werden (Rückgabegrund 7). Die Kiste muss mit dem Chargenrückrufdeckblatt gekennzeichnet sein.

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.

2.11 Entsorgung

Für die Entsorgung von Kundenabfällen durch Galexis ist das «Merkblatt für die Entsorgung von Kundenabfällen» massgebend.

Das vorliegende Merkblatt ergänzt die jeweils gültigen allgemeinen Geschäftsbedingungen der Galexis AG. Diese gehen dem Merkblatt aber vor und können jederzeit geändert werden.

Galexis AG

Industriestrasse 2 · Postfach · CH-4704 Niederbipp
Telefon +41 58 851 71 11 · Fax +41 58 851 71 14
info@galexis.com · www.galexis.com