

Retouren-Regelung der Aspen Pharma Schweiz GmbH

Stand: Oktober 2020

1. Generelles:

Diese Retouren-Regelung gilt in Zusammenhang mit den gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Aspen Pharma Schweiz GmbH und regelt die Vorgaben, nach denen Produkte an die Aspen Pharma Schweiz GmbH retourniert werden können.

Bei Rücksendungen von Betäubungsmitteln bitten wir um Beachtung der gesetzlich vorgeschriebenen Unterlagen (Lieferschein).

2. Beschädigung von Produkten

Bei Anlieferung der Produkte prüft der Kunde **unverzüglich** auf **Beschädigung**. Stellt der Kunde eine **Beschädigung** fest, ist dies unverzüglich bzw. innerhalb von **7 Kalendertagen** nach Erhalt des Produktes an den Logistik-Dienstleister **Movianto** zu melden.

Kontakt Customer Service Movianto:
Telefon: +41 (0)31 / 744 14 04 (deutsch & französisch)
E-Mail: customerservice.neunkirchen@movianto.com

Hält der Kunde diese Frist nicht ein, werden die gelieferten Produkte als bedingungslos akzeptiert betrachtet.

Die Produkte sind nur **nach vorheriger Rücksprache** an den Logistik-Dienstleister Movianto zu senden:

Movianto AG
Abteilung Retouren
Laupenstrasse 45
3176 Neuenegg

Bei berechtigter Reklamation erhält der Kunde eine Gutschrift in der Höhe von 100% oder eine Ersatzlieferung.

3. Über-, Unter- oder Falschlieferung von Produkten (durch Aspen verschuldet):

Bei **Überlieferung** akzeptiert Aspen die Rücksendung dieser Produkte. Voraussetzung dafür ist, dass der Kunde dies unverzüglich bzw. innerhalb von **7 Kalendertagen** nach Erhalt der Ware mitteilt. Weiterhin muss der Kunde nachweisen, dass die Produkte durchgängig entsprechend der vorgegebenen Lagertemperatur gelagert wurden. Weiterhin müssen die Produkte nachweislich analog der Lagertemperatur von dem Kunden versendet werden.

Jegliche **Unterlieferungen** von Produkten werden von Aspen nach Prüfung in Form einer Ersatzlieferung des Produkts – oder wenn dies nicht möglich ist – in Form einer Gutschrift, ausgeglichen.

Bei **Falschlieferungen** wird Aspen schnellstmöglich eine Ersatzlieferung veranlassen. Weiterhin muss der Kunde nachweisen, dass die Produkte durchgängig entsprechend der vorgegebenen Lagertemperatur gelagert wurden. Weiterhin müssen die Produkte nachweislich analog der Lagertemperatur von dem Kunden versendet werden.

4. Retouren

Retouren sind grundsätzlich **vorab** beim Customer Service von **Movianto** anzumelden. Alle Direktkunden müssen der Retoure den Bezugsnachweis in Form eines Lieferscheins oder einer Rechnung beifügen.

Generell muss der **Bezugsweg** eingehalten werden, d.h. bei **Bezug über den Grosshandel** muss die **Retoure auch über den Grosshandel** getätigt werden.

Die Rücksendung erfolgt auf Kosten und auf Gefahr des Kunden.

Weiterhin muss der Kunde nachweisen, dass die Produkte durchgängig entsprechend der vorgegebenen Lagertemperatur gelagert wurden. Weiterhin müssen die Produkte nachweislich analog der Lagertemperatur von dem Kunden versendet werden.

- Für Ware, die von einem **pharmazeutischen Rückruf** betroffen ist, erhält der Kunde eine Gutschrift über **100%** des initial bezahlten Preises.
- Bei Warenanlieferung mit **kurzem Verfall (<6 Monate)** kann zu **100% Gutschrift** retourniert werden.
- **Verfallene Ware** kann zurückgesendet werden und wird durch Movianto vernichtet, es erfolgt allerdings **keine Gutschrift**.

Regelung für den Grosshandel:

Mit Ausnahme:

- der in Ziffern 2 und 3 beschriebenen Fälle (beschädigte Ware, Falschlieferung)
- bei pharmazeutischem Rückruf
- bei Warenanlieferung mit Verfall <6 Monate

ist eine **Rücknahme, ein Umtausch und somit eine Gutschrift** der gelieferten Produkte **für den Grosshandel ausgeschlossen**.

Regelung für sonstige Aspen-Direktkunden (zB.: Spitalapotheken, öffentliche Apotheken, Praxisapotheken):

Mit Ausnahme:

- der in Ziffern 2 und 3 beschriebenen Fälle (beschädigte Ware, Falschlieferung)
- bei pharmazeutischem Rückruf
- bei Warenanlieferung mit Verfall <6 Monate

können Produkte **6 Monate vor Verfall bis zum Verfallsdatum mit höchstens 50% Gutschrift** retourniert werden.

Jede Retoure, über die der Logistik-Dienstleister Movianto benachrichtigt ist, wird entsprechend den gültigen Vereinbarungen zwischen Aspen und dem Logistik-Dienstleister Movianto bearbeitet.