

Retouren- und Rückruf- Regelung

Die nachfolgende Regelung betrifft die Rücknahme von Arzneimitteln, Medizinprodukten sowie In-Vitro-Diagnostika als Retoure und bei Rückruf.

1. Allgemeine Voraussetzungen für Retouren:

- 1.1. Eine Retoure ist die Rückgabe von verkehrsfähigen Arzneimitteln, Medizinprodukten sowie In-Vitro-Diagnostika an kohlpharma GmbH oder MTK-PHARMA Vertriebs-GmbH. Diese müssen als Importprodukt von kohlpharma GmbH oder MTK-PHARMA Vertriebs-GmbH gekennzeichnet sein und direkt oder über den pharmazeutischen Großhandel bezogen worden sein.
- 1.2. Unter der Berücksichtigung nachfolgender Punkte haben Sie die Möglichkeit, Ware innerhalb von 6 Monaten nach Lieferung von uns zur vollen Gutschrift an uns zurückzusenden.
- 1.3. Die Rücknahme der nicht von der Retournierung ausgeschlossenen Ware (vergl. Ziffer 2.) erfolgt nach Anmeldung über das „Kundenportal“ unter <http://www.kohlpharma.de/de/fachkreise>. Nach dem Ausfüllen aller notwendigen Felder werden die Arzneimittel von uns per Abholauftrag zu unseren Kosten zurückgenommen. Die Retouren sind dazu in einen festen Umkarton (d.h. keine Versandtasche!) zu packen und termingerecht zur Abholung in der Apotheke bereitzustellen.
- 1.4. Nicht über das Kundenportal angemeldete Retouren werden von uns nur mitsamt dem beigefügten, vollständig ausgefüllten, dazugehörigen Retourenbegleitschein akzeptiert und bearbeitet. Den Retourenbegleitschein finden Sie zum Download unter <http://www.kohlpharma.de/de/fachkreise> mit Ihrem DocCheck-Login oder fordern Sie ihn über Ihren Kundenservice an. Die Retouren sind in einem festen Umkarton (d.h. keine Versandtasche!) zu versenden sowie ausreichend zu frankieren. In diesen Fällen erheben wir aufgrund des erhöhten Arbeitsaufwands eine Bearbeitungsgebühr von EUR 10,- zzgl. MwSt je Retourensending. Diese Gebühr wird von dem zu erstattenden Gutschriftswert abgezogen. Unterschreitet der Warenwert der Retoure die Höhe der Bearbeitungsgebühr, vernichten wir die retournierte Ware ersatzlos. Ohne Anmeldung über das „Kundenportal“ ist eine Erstattung Ihrer Portokosten nicht möglich.

2. Ausschluss von der Retournierung:

- 2.1. Kühl- und Kühlkettenware sind aus Gründen der Arzneimittelsicherheit von einer Retournierung ausgeschlossen. Dennoch unaufgefordert zurückgesandte Kühl- oder Kühlkettenware wird von uns ordnungsgemäß vernichtet und kann weder gutgeschrieben noch an den Absender zurückgeschickt werden. Wir übernehmen die Kosten der ordnungsgemäßen Vernichtung und übersenden auf Wunsch eine entsprechende Bestätigung. Falls Sie Fragen dazu haben, rufen Sie uns gerne unter den Tel.-Nummern kohlpharma GmbH: 0800/920 930 0; MTK-PHARMA Vertriebs-GmbH: 0800/920 930 5, gebührenfrei an.
- 2.2. Betäubungsmittel sind von der Retournierung ausgeschlossen. Dennoch unaufgefordert zurückgesandte Betäubungsmittel werden kostenpflichtig an den Absender zurückgeschickt.
- 2.3. Verfallene Ware ist von einer Retournierung ausgeschlossen. Da verfallene Ware ihre Verkehrsfähigkeit verloren hat, wird sie von uns vernichtet. Wir übernehmen die Kosten der ordnungsgemäßen Vernichtung und übersenden Ihnen auf Wunsch eine entsprechende Bestätigung.
- 2.4. Ware mit folgenden Merkmalen ist von einer Retournierung ausgeschlossen:
 1. Fremdware;
 2. beschädigte Ware;
 3. mit Fremdetiketten versehene Ware;
 4. unvollständige Packungen;
 5. Packungen mit unterschiedlichen Chargen;
 6. Ware mit einer Restlaufzeit kleiner als 6 Monate;
 7. Ware, für die der Retourenbegleitschein gemäß Ziffer 1.4. nicht vollständig ausgefüllt ist.

Dennoch eingesandte, von der Retoure ausgeschlossene Ware, wird bis zu einem Warenwert von EUR 10,-/Packung kommentarlos vernichtet; bei einem höheren Warenwert wird nicht mehr verkehrsfähige Ware ebenfalls vernichtet, sonstige Ware geht zu Ihren Lasten zurück.

- 2.5. Ware mit einem beschädigten/aufgebrochenen Manipulationsschutz sowie in der Datenbank zur Umsetzung der EU-Fälschungsrichtlinie abgemeldete Ware ist aus Gründen der Arzneimittelsicherheit von einer Retournierung ausgeschlossen (Umsetzung der EU-Fälschungsrichtlinie zum 09.02.2019).

3. Gutschrift einer Retoure:

- 3.1. Die Gutschrift erfolgt nach Abzug aller gewährten Preisnachlässe auf Basis des tatsächlich gezahlten Kaufpreises.
- 3.2. Direkt bei uns bezogene Ware, die binnen 6 Monaten nach Lieferung an uns eingesandt wird, wird gemäß Ziffer 3.1. gutgeschrieben.
- 3.3. Direkt bei uns bezogene Ware, die später als 6 Monate nach Lieferung an uns eingesandt wird und deren Restlaufzeit bei Wareneingang in unserem Haus noch mindestens 6 Monate beträgt, wird zu 90 % gutgeschrieben.
- 3.4. Über den pharmazeutischen Großhandel bezogene Ware, deren Restlaufzeit bei Wareneingang in unserem Haus noch mindestens 6 Monate beträgt, wird zu 90 % bezogen auf den APU (unser Abgabepreis an den pharmazeutischen Großhandel) gutgeschrieben.

4. Rückruf:

- 4.1. Bei einem Rückruf muss die Ware schnellstmöglich gemäß dem in der Fachpresse veröffentlichten Rückrufertext und ausreichend frankiert an uns zurückgeschickt werden.
- 4.2. Die entsprechend Ziffer 4.1. zurückgesandte Ware wird angenommen und gemäß Ziffer 3.1. gutgeschrieben. Ware, die nicht direkt von uns, sondern über den Großhandel bezogen wurde, wird zum APU (unser Abgabepreis an den pharmazeutischen Großhandel) gutgeschrieben.
- 4.3. Bei der Gutschrift rückgerufener Ware werden auch ohne vorherige Anmeldung (vergl. Ziffer 1.4.) die Portokosten erstattet. Das aus einer nicht oder nicht ausreichend frankierten Rücksendung resultierende Porto wird als Differenzbetrag in Rechnung gestellt bzw. mit noch offenen Rechnungsposten verrechnet.
- 4.4. Es besteht kein Anspruch auf eine weitere Aufwandsentschädigung.
- 4.5. Zum Stichtag des Rückrufs bereits verfallene Rückruf-Ware ist nicht gutschriftfähig und wird gemäß Ziffer 2.3. vernichtet.

Bitte senden Sie Ihre Retouren bzw. zurückgerufene Ware an folgende Adresse:

Retourenabteilung
kohlpharma/MTK-PHARMA
Im Holzau 8
66663 Merzig

Stand 16.02.2021