

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 kohlfarma GmbH oder MTK-PHARMA Vertriebs-GmbH. Diese müssen als Importprodukt von kohlfarma GmbH oder MTK-PHARMA Vertriebs-GmbH gekennzeichnet sein und direkt oder über den pharmazeutischen Großhandel bezogen worden sein.
- 1.2. Die Rücknahme der nicht von der Retournierung ausgeschlossenen Ware (vergl. Ziffer 2.) erfolgt nach Anmeldung über das „Kundenportal“ unter <https://www.kohlfarma.com/kundenportal/>. 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.
- 1.3. Nicht über das Kundenportal angemeldete Retouren werden mit einer Bearbeitungsgebühr von EUR 10,- zzgl. MwSt. je Retourensending berechnet. 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. Ware mit folgenden Merkmalen ist von einer Retournierung ausgeschlossen:

- Kühl- und Kühlkettenware;
- Fremdware;
- beschädigte Ware, auch solche mit beschädigtem Manipulationsschutz;
- mit Fremdetiketten versehene Ware;
- unvollständige Packungen;
- Packungen mit unterschiedlichen Chargen;
- Ware mit einer Restlaufzeit kleiner als 6 Monate sowie verfallene Ware;
- Ware, die in der Datenbank zur Umsetzung der EU-Fälschungsrichtlinie abgemeldet wurde.

Dennoch eingesandte, von der Retoure ausgeschlossene Ware, wird bis zu einem Warenwert von EUR 10,-/ Packung ohne vorherige Mitteilung vernichtet. Bei einem höheren Warenwert wird nicht mehr verkehrsfähige Ware sowie Kühl- und Kühlkettenware ebenfalls vernichtet. Wir übernehmen die Kosten der ordnungsgemäßen Vernichtung und übersenden auf Wunsch eine entsprechende Bestätigung. Eine Gutschrift erfolgt nicht. Sonstige Ware geht zu Ihren Lasten zurück.

- 2.2. Betäubungsmittel sind von der Retournierung ausgeschlossen. Dennoch unaufgefordert zurückgesandte Betäubungsmittel werden kostenpflichtig an den Absender zurückgeschickt.

3. Gutschrift einer Retoure:

- 3.1. Für direkt bei uns bezogene Ware, deren Restlaufzeit bei Wareneingang in unserem Haus noch mindestens 6 Monate beträgt, erfolgt die Gutschrift nach Abzug aller gewährten Preisnachlässe auf Basis des tatsächlich gezahlten Kaufpreises.
- 3.2. 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 1.2.) 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 2.1. vernichtet.

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

Retourenabteilung
kohlfarma/MTK-PHARMA
Im Holzhau 8
66663 Merzig

Stand 01.04.2025