

Retouren-Regelung pharmazeutischer Großhandel

um eine schnelle & effiziente Bearbeitung von Retouren sicherstellen zu können, bitten wir Sie, die nachfolgenden Kriterien bei der Bearbeitung von Glenmark-Retouren zu beachten:

Retouren - Gründe:

- 1) Kurzer Verfall: 100%ige Vergütung (ab 6 Monaten)
- 2) Transportschäden: Gutschrift (bei Reklamation innerhalb von 10 Tagen)
- 3) AV-Kennzeichnung: 100%ige Vergütung
- 4) Falschlieferung: Gutschrift (bei Reklamation innerhalb von 10 Tagen)
- 5) Qualitätsmangel: 100%ige Vergütung
Bitte melden Sie Qualitätsmängel telefonisch unter: 0800 - 453 66 275.

Vergütung:

- 100%ige Vergütung bezogen auf den Abgabepreis des pharmazeutischen Unternehmers (ApU)
- Gutschrift (oder Warenersatz)
- Gutschriften und Vergütungen erfolgen auf der Basis des nach Abzug gewährter Rabatte, sonstiger Einkaufskonditionen und Skonti tatsächlich gezahlten Kaufpreis.

Voraussetzungen für die Abwicklung von Retouren:

- Nennung der Lieferschein-/Rechnungsnummer (beginnend mit „32/...“) zwingend notwendig. Idealerweise Beifügen der Kopie des Lieferscheins / der Rechnung.
- Bitte achten Sie bei der Retoure von verkehrsfähigen Artikeln immer darauf, dass die jeweils gültigen Transportbedingungen gemäß GDP Guidelines eingehalten werden. Andernfalls müssen wir den Erstattungswert auf 0% kürzen.
Gegebenenfalls kontaktieren Sie bitte SK Pharma bezüglich der Abholung der Ware.
- Retouren-Grund **1-3**: Bitte senden Sie die Ware kostenfrei an die Retouren-Abteilung bei SK Pharma Logistics GmbH.
Retouren-Grund **4**: Bitte nehmen Sie Kontakt mit dem Kundenservice bei SK Pharma Logistics GmbH auf:

SK Pharma Logistics GmbH

Retouren-Abteilung Glenmark
Remusweg 8
33729 Bielefeld
Tel: +49 (0) 521 - 55 77 74 0
Fax: +49 (0) 521 - 55 77 74 907

Bitte in diesem Fall keine Ware unaufgefordert an SK Pharma oder andere Adressen versenden !

Sonderfall Apotheken-Retouren:

- ☑ Bitte senden Sie die Ware an den Kundenservice bei SK Pharma Logistics GmbH. Nennung der Apotheke & Retouren-Grund wären wünschenswert.

Sonderfall Kühlkette:

- ☑ Produkte, die der Kühlkette unterliegen, sind generell von einer Retoure ausgeschlossen. Ausnahmen müssen zwischen der Glenmark Arzneimittel GmbH und dem Kunden einvernehmlich vereinbart werden.

Sonderfall Betäubungsmittel (BTM)-Retouren:

- ☑ BTM Retouren müssen zwingend **vorab** angemeldet werden bei:

SK Pharma Logistics GmbH
Retouren-Abteilung Glenmark
Remusweg 8
33729 Bielefeld
Tel: +49 (0) 521 - 55 77 74 0
Fax: +49 (0) 521 - 55 77 74 907
Email: Glenmark@sk-pharma-logistics.de

- ☑ Je nach Rückmeldung des Kundenservices gibt es 2 Möglichkeiten:

1) **Vor Ort Vernichtung:** nach Anweisung wird die Ware bei Ihnen vor Ort vernichtet.

Bitte senden Sie die Vernichtungserklärung sowie die Seitenlaschen (Charge & Verfall) an den Kundenservice der SK Pharma Logistics GmbH.

oder

2) **Abholung der Retoure:** die Abholung wird von SK Pharma Logistics GmbH beauftragt und abgewickelt.

Bitte verpacken Sie die Retoure transportgerecht und legen Sie ein Retouren-Begleitschreiben, den Betäubungsmittel-Abgabebeleg sowie den Ursprungslieferschein (soweit möglich) bei.

Unbedingt zu beachten:

- ☑ *BTM-Retouren dürfen nicht direkt an die Glenmark Arzneimittel GmbH oder an SK Pharma Logistics GmbH versandt werden.*

BTM-Retouren werden immer direkt bei Ihnen abgeholt !