

Retouren-Reglement

Gültig ab 1. Dezember 2025

Bestandteil der allgemeinen Geschäftsbedingungen AGB

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde

Um Ihre Retouren rasch und unkompliziert zu bearbeiten, sind wir auf Ihre Mithilfe angewiesen.

Wir bitten Sie, folgende Punkte zu beachten:

- Für Retouren grundsätzlich bitte den Lieferschein (Kopie) als Retouren-Dokument verwenden. Praxisstempel und Unterschrift nicht vergessen.
- Es werden nur Waren zurückgenommen, welche von der MEDICOM PHARMA AG geliefert wurden.
- **Kühlartikel und Betäubungsmittel können nicht retourniert werden:**
Im Interesse der Patienten und Arzneimittelsicherheit bitten wir Sie, Kühlartikel und Betäubungsmittel beim Empfang zu kontrollieren, bei Fehllieferungen die Annahme zu verweigern und umgehend den Kundendienst Tel. 033 650 70 00 zu informieren. Ohne Freigabe durch den Kundendienst dürfen unsere Chauffeure keine Retouren der obengenannten Artikel akzeptieren. Sie erhalten nur eine Vergütung, wenn ein Fehler unsererseits vorliegt.
- **Besorgungsartikel können nicht retourniert werden:**
Besorgungsartikel werden erst nach Ihrer schriftlichen Bestätigung in Ihrem Auftrag beschafft. Eine Retournierung ist ausgeschlossen.
- **Entsorgungs-Artikel klar gekennzeichnet, verschlossen und getrennt von regulären Retouren zurücksenden. Praxisstempel und Unterschrift nicht vergessen.**

VERGÜTUNG:

- **Retouren innert 10 Tagen, Gutschrift 100%**
- **Teilgutschrift bei Retouren nach 10 Tagen**
Für Retouren **nach 10 Tagen** kann gemäss gesetzlicher Vorgabe **keine Marktfreigabe mehr** erfolgen. Nicht verkehrsfähige Medikamente müssen als Sonderabfall vernichtet werden.

Falls die Zulassungsinhaber eine monetäre Teilgutschrift gewähren, werden wir Ihnen diese gerne gutschreiben.

- **Entsorgung**
Ihre Retouren werden auf unsere Kosten entsorgt.

Ihr Medicom Team