

Returns and loss of stock value – Policy of Nordic Pharma GmbH

Retouren und Lagerwertverlust – Regelung der Nordic Pharma GmbH

Für die Rückgabe von Artikeln, die **direkt** bei der Nordic Pharma GmbH (in Folgenden „Nordic Pharma“) bezogen wurden, gelten die folgenden Bestimmungen:

Retourengrund	Vergütung
Falschliefereien durch Nordic Pharma (Mengenabweichung, Präparateverwechslung etc.) – wenn innerhalb von max. 5 Arbeitstagen ab Rechnungsdatum angezeigt	100% Gutschrift
Marktrückruf (innerhalb 1 Jahres)	100% Gutschrift
Falschbestellungen des Kunden	Keine
Auf dem Transportweg zum Kunden beschädigte Ware – wenn innerhalb von max. 5 Arbeitstagen ab Rechnungsdatum angezeigt	Warenersatz
Versand von Ware mit weniger als 6 Monate Haltbarkeit an den Kunden – wenn innerhalb von max. 5 Arbeitstagen ab Rechnungsdatum angezeigt und wenn nicht vorher anders vereinbart	Warenersatz (falls keine Ware mit längerer Haltbarkeit vorhanden: 100% Gutschrift)
AV-Kennzeichnung (innerhalb 1 Jahres)	100% Gutschrift
Berechtigte Qualitätsreklamation*	Warenersatz

Dekommissionierte Ware ist grundsätzlich von einer Rückgabe/ Vergütung ausgeschlossen (Ausnahme: von Marktrückruf betroffene Ware & Qualitätsreklamationen).

Retouren-Anfrage

Produkte sollten nicht eigenmächtig zurückgeschickt oder vernichtet werden, sondern ausschließlich nach Rücksprache mit Nordic Pharma. Bitte stellen Sie daher eine Retouren-Anfrage an Nordic Pharma (siehe Kontakt Retouren-Anfragen und Lagerwertverluste), um das weitere Vorgehen abzustimmen und eine zügige Abwicklung zu gewährleisten. Bitte achten Sie dabei auf Folgendes:

- Angabe der Produktbezeichnung, ggf. PZN,
- Angabe der Menge, Charge und des Verfalldatums,
- Kopie des Lieferscheins,
- Angabe des Retourengrunds,
- Foto(s) der entsprechenden Packung(en), auf dem/denen die Chargennummer(n) zu erkennen sind,
- Foto(s) des Schadens, nur bei beschädigter Ware.

Eigenvernichtungen

Vorzugsweise können Sie verfallene oder auf dem Transportweg beschädigte Ware direkt bei Ihnen vor Ort vernichten. Stellen Sie bitte auch hier zunächst eine Anfrage (vgl. Retouren-Anfrage) an Nordic Pharma.

Mit der Vernichtungszusage durch Nordic Pharma wird eine entsprechende Vernichtungserklärung angefordert. Ohne unterzeichneter Vernichtungserklärung wird keine Vergütung gewährt.

Bitte nutzen Sie zur Sicherstellung aller relevanten Daten die Vorlage der Nordic Pharma Vernichtungserklärung.

Beachten Sie, dass - im Zuge der Eigenvernichtung - die Verpflichtung für Sie besteht, die entsprechende Serialisierungsnummer zu deaktivieren (Ausbuchung securPharm-System).

Returns and loss of stock value – Policy of Nordic Pharma GmbH

Retouren und Lagerwertverlust – Regelung der Nordic Pharma GmbH

Retouren

Warenrücksendungen erfolgen bitte ausschließlich an die folgende Adresse des Logistikcenters:
Med-X-Press GmbH, c/o Nordic Pharma GmbH - Alte Heerstraße 9 – D-38644 Goslar
Zusendungen an andere Adressen können leider nicht bearbeitet werden.

Wir bitten Sie, bei verkehrsfähiger Ware ausschließlich geeignete, GDP-konforme Versandarten (Trans-o-flex Ambient GmbH, Trans-o-flex ThermoMed GmbH oder EUROTRANSPHARMA Deutschland GmbH), zu nutzen. Bei unqualifiziertem Rückversand, d.h. Rückversand mit anderen Anbietern, bitten wir Sie, uns die entsprechenden Qualifizierungsunterlagen zukommen zu lassen, ansonsten kann die Ware nicht vergütet werden. Bitte achten Sie auch, falls notwendig, auf eine temperaturgeführte Rücksendung und senden Sie die Temperaturprotokolle nach Erhalt zeitnah an unser Logistikcenter (siehe Kontakt Logistikcenter). Ebenfalls benötigen wir von Ihnen eine Bestätigung zur ordnungsgemäßen Lagerung und Nicht-Verlassen des Verantwortungsbereichs.

Abholungen beim Kunden werden von Nordic Pharma nicht organisiert. Retouren bitte grundsätzlich freimachen. Kosten für unfreie Sendungen werden von der Gutschrift abgezogen oder in Rechnung gestellt.

Bei Gutschrift: Für retournierte Ware wird eine Gutschrift über den tatsächlich gezahlten Betrag erteilt, Skontoabzüge werden nicht erstattet.

Vergütet werden nur komplette Packungseinheiten. Verkehrsfähige Ware muss original verpackt, darf nicht beschädigt, beschriftet, beklebt, verschmutzt oder geöffnet sein; d. h. sie muss sich noch in einem verkehrsfähigen Zustand gemäß AMG befinden.

***Qualitätsreklamationen**

Melden Sie Qualitätsreklamationen bitte unverzüglich an Nordic Pharma (siehe Kontakt Qualitätsreklamationen), unter Angabe der Produktbezeichnung, Menge, Charge, Verfalldatum und einer möglichst genauen Beschreibung des Mangels sowie unter Zusendung von Fotos.

Wir möchten Sie bitten, das Reklamationsmuster für einen Zeitraum von vier Wochen aufzubewahren, da es für die eingehende Untersuchung durch den Hersteller erforderlich sein könnte. Sollten Sie nach Ablauf dieser Frist keine weiteren Anweisungen von uns erhalten, dürfen Sie das betroffene Produkt entsorgen.

Lagerwertverluste (LWV)

Nordic Pharma erstattet zu 100% Preissenkungen nur für Rx-Arzneimittel, die bis maximal 6 Wochen nach dem Stichtag der Preissenkung eingereicht werden und nur in apothekenüblichen Mengen. Nach Ablauf der Frist können wir Lagerwertverluste leider nicht mehr vergüten. Nordic Pharma behält sich das Recht vor, Bezugsnachweise zu verlangen.

LWV mit einem Wert kleiner als 20,- € werden nicht bearbeitet. Die Einreichung der LWV ist per E-Mail / Fax (siehe Kontakt Retouren-Anfragen und Lagerwertverluste) oder per Post (an Nordic Pharma GmbH, Fraunhoferstraße 4, D-85737 Ismaning) möglich.

Bei Fragen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.
Ihre Nordic Pharma GmbH

Kontakt Retouren-Anfragen und Lagerwertverluste:

E-Mail: retouren@nordicpharma.com
Fax: +49 (0) 89 8896 9068 91

Kontakt Logistikcenter:

E-Mail: nordicpharma@med-x-press.de
Telefon: +49 (0) 5321 31130 1172
Fax: +49 (0) 180 1530601

Kontakt Qualitätsreklamationen:

E-Mail: qa@nordicpharma.de
Fax: +49 (0) 89 8896 9068 91