

RETOUREN-REGELUNG

Transportschäden

Ziel: Vermeidung von Retouren durch Transportschäden, da sie knappe Ressourcen wie Kosten, Zeit und Engagement des bearbeitenden Mitarbeiters binden. Hierbei sind nicht nur die Mitarbeiter der Homviora gemeint, sondern auch Sie, da Sie sich damit befassen müssen und genau die gleichen Dinge überflüssigerweise verbrauchen: Kosten, Zeit und Engagement. Ziel ist es weiterhin den für den Schaden Verantwortlichen zu ermitteln, mit ihm den Hergang zu besprechen und so Lösungsmöglichkeiten zur Vermeidung weiterer Fehlleistungen zu erarbeiten.

Vorgehensweise:

Retouren müssen zwingend innerhalb von 5 Werktagen vorab angemeldet werden bei:

Homviora Arzneimittel Dr. Hagedorn GmbH & Co. KG
Retouren-Abteilung
Arabellastraße 5
81925 München

Telefonisch: Tel.: +49 / (0) 89 / 92199430 | Fax+49 / (0) 89 / 917985
Schriftlich per E-Mail: info@homviora.de

Erst nach positiver Rückmeldung durch die Retouren-Abteilung der Homviora darf die Reklamation je nach Vereinbarung zugeschickt bzw. weiterbearbeitet werden.

Unbedingt zu beachten:

Retouren durch Transportschäden dürfen nicht unaufgefordert an die Homviora gesendet werden.

Bei Zusendung der beschädigten Ware müssen:

- Fotos der beschädigten Ware inklusive der Schrumpffolie und des Original-Versandkartons erstellt und der Sendung beigelegt bzw. per E-Mail gesendet werden.
- Die Retouren durch Transportschäden müssen ausreichend frankiert sein und sind so zu verpacken, dass keine weitere Beschädigung auf dem Versandweg auftreten (fester Umkarton, Innenauspolsterung...), um dann weiter verarbeitet werden zu können.

Reduzierte Verfallsdauer

Ziel: Eine Erstattung eines Arzneimittels mit einer Resthaltbarkeit von 7 Monaten kann erfolgen, wenn eine Rechnungskopie und eine schriftliche Bestätigung der ordnungsgemäßen Lagerung vorgelegt werden kann.

Vorgehensweise:

Retouren müssen zwingend innerhalb von 5 Werktagen vorab angemeldet werden bei:

Homviora Arzneimittel Dr. Hagedorn GmbH & Co. KG
Retouren-Abteilung
Arabellastraße 5

81925 München

Telefonisch: Tel.: +49 / (0) 89 / 92199430 | Fax+49 / (0) 89 / 917985
Schriftlich per E-Mail: info@homviora.de

Erst nach positiver Rückmeldung durch die Retouren-Abteilung der Homviora, darf die Ware mit reduzierter Verfallsdauer je nach Vereinbarung zugeschickt werden.

Bei Zusendung der Ware mit reduzierter Verfallsdauer:

- Die Retoure muss ausreichend frankiert sein und ist so zu verpacken, dass keine Beschädigung auf dem Versandweg eintreten kann (fester Umkarton, Innenauspolsterung...).

Da jede Retoure einen zusätzlichen Arbeitsaufwand verursacht, legen wir pro Retoure eine **Bearbeitungsgebühr von 10,00€ zzgl. MwSt.** fest, welche vom Gutschriftswert in Abzug gebracht wird. Sollte dieser dabei unterschritten werden, wird die Ware ersatzlos vernichtet.

Erstattung:

Unversehrte und verkehrsfähige Ware wird **mit 50% nach Abzug aller gewährten Preisnachlässe sowie der Bearbeitungsgebühr**, auf Basis des ursprünglichen Kaufpreises erstattet.

Falschlieferung

Ziel: Falschlieferung zu verhindern und im Qualitätsmanagement Maßnahmen zu treffen, um die Möglichkeit und Voraussetzung für Falschlieferungen auf Null zu reduzieren.

Vorgehensweise:

Falschlieferungen müssen zwingend unmittelbar nach Feststellung des damit beschäftigten Sachbearbeiters gemeldet werden bei:

Homviora Arzneimittel Dr. Hagedorn GmbH & Co. KG
Retouren-Abteilung
Arabellastraße 5
81925 München

Telefonisch: Tel.: +49 / (0) 89 / 92199430 | Fax+49 / (0) 89 / 917985
Schriftlich per E-Mail: info@homviora.de

Erstattung:

Der Warenaustausch wird erst nach positiver Beurteilung der Homviora kostenlos vorgenommen.

Pharmazeutisch-technische Reklamationen

Ziel: Reklamationen wie z.B. ein undichter Tropfeinsatz, beschädigte Blister oder fehlende Gebrauchsinformation sind wichtige Informationen, die schnellstmöglich an die Homviora gemeldet werden sollen.

Vorgehensweise:

Pharmazeutisch-technische Reklamationen wie die oben genannten müssen unverzüglich der Homviora Retouren-Abteilung mitgeteilt werden:

Homviora Arzneimittel Dr. Hagedorn GmbH & Co. KG
Retouren-Abteilung
Arabellastraße 5
81925 München

Telefonisch: Tel.: +49 / (0) 89 / 92199430 | Fax+49 / (0) 89 / 917985
Schriftlich per E-Mail: info@homviora.de

Erst nach Genehmigung der Retouren-Abteilung kann entsprechende Ware je nach Vereinbarung an die Homviora zurückgeschickt werden.

- Die Retoure muss ausreichend frankiert sein und ist so zu verpacken, dass keine weitere Beschädigung auf dem Versandweg auftreten kann (fester Umkarton, Innenauspolsterung...).

Erstattung:

Warenaustausch oder Gutschrift je nach Vereinbarung.

Folgende Punkte führen zum Ausschluss einer wie auch immer gestalteten Erstattung

- Unaufgefordert zurückgesandete Ware wird von uns ordnungsgemäß vernichtet. Wir übersenden Ihnen eine Vernichtungserklärung für Ihre Unterlagen.
- Ware mit einer Restlaufzeit von **unter** 7 Monaten
- Ware ohne Rechnungskopie
- Ware ohne Bestätigung einer ordnungsgemäßen Lagerung
- Beschädigte Ware, bei der ein Transportschaden oder ein durch die Homviora verschuldeter Schaden auszuschließen ist oder durch den Empfänger beschädigte Ware
- Nicht verkehrsfähige Ware (fremdetikettiert, abgelaufen)
- Aktionsware (reduziert aus Sonderaktionen)
- Angebrochene Packungen