

RETOUREN-REGELUNG

für:

Transportschäden
Reduzierte Verfallsdauer
Falschlieferung
Pharmazeutisch-technische Reklamationen

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 jeglicher Art müssen zwingend schriftlich innerhalb von 5 Werktagen vorab angemeldet werden bei:

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

Stand: 25.04.2023

HRA 63475 München
Geschäftsführer: Homviora Arzneimittel GmbH
HRB 77682 München
Geschäftsführer: Dr. Violetta Horn und Felizian Kühbeck

Apo-Bank München
KTO: 23 62 112 · BLZ: 300 606 01
IBAN: DE 86 3006 0601 0002 3621 12
BIC: DAAEDED
USt-ID: DE 130502823

Tel.: +49 89/92 19 94 30
Fax: +49 89/91 79 85
info@homviora.de
www.homviora.de

Reduzierte Verfallsdauer

Ziel:

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

Vorgehensweise:

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

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

Schriftlich per E-Mail: info@homviora.de

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

Unbedingt zu beachten:

- 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.

Stand: 25.04.2023

HRA 63475 München
Geschäftsführer: Homviora Arzneimittel GmbH
HRB 77682 München
Geschäftsführer: Dr. Violetta Horn und Felizian Kühbeck

Apo-Bank München
KTO: 23 62 112 · BLZ: 300 606 01
IBAN: DE 86 3006 0601 0002 3621 12
BIC: DAAEDED
USt-ID: DE 130502823

Tel.: +49 89/92 19 94 30
Fax: +49 89/91 79 85
info@homviora.de
www.homviora.de

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 schriftlich unmittelbar nach Feststellung des damit beschäftigten Sachbearbeiters gemeldet werden bei:

Homviora Arzneimittel Dr. Hagedorn GmbH & Co. KG
Retouren-Abteilung
Arabellastraße 5
81925 München
Schriftlich per E-Mail: info@homviora.de

Erstattung:

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

Pharmazeutisch-technische Reklamationen

Ziel:

Reklamationen sind wichtige Informationen, die schnellstmöglich an die Homviora gemeldet werden sollen.

Vorgehensweise:

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

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

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...). **evtl. temperaturgeführt bis 25°!**

Unbedingt zu beachten:

Stand: 25.04.2023

HRA 63475 München

Geschäftsführer: Homviora Arzneimittel GmbH

HRB 77682 München

Geschäftsführer: Dr. Violetta Horn und Felizian Kühbeck

Apo-Bank München

KTO: 23 62 112 · BLZ: 300 606 01

IBAN: DE 86 3006 0601 0002 3621 12

BIC: DAAEEDDD

USt-ID: DE 130502823

Tel.: +49 89/92 19 94 30

Fax: +49 89/91 79 85

info@homviora.de

www.homviora.de

- Der /die Artikel müssen in verkehrsfähigem Zustand sein.
- Das / die Arzneimittel dürfen zu keiner Zeit Ihren Verantwortungsbereich verlassen haben und müssen sich im Originalzustand befinden.
- Des Weiteren muss sichergestellt und bestätigt werden, dass die aufgeführte Ware seit der Lieferung durch die Homviora Arzneimittel GmbH & Co. KG ordnungsgemäß gelagert und gehandhabt wurde und keine Abweichungen aufzeigt.

Erstattung:

Warenaustausch oder Gutschrift je nach Vereinbarung.

Folgende Punkte führen zum Ausschluss einer wie auch immer gestalteten Erstattung

- Unaufgefordert zurückgesendete 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

Stand: 25.04.2023

HRA 63475 München
Geschäftsführer: Homviora Arzneimittel GmbH
HRB 77682 München
Geschäftsführer: Dr. Violetta Horn und Felizian Kühbeck

Apo-Bank München
KTO: 23 62 112 · BLZ: 300 606 01
IBAN: DE 86 3006 0601 0002 3621 12
BIC: DAAEDED
USt-ID: **DE 130502823**

Tel.: +49 89/92 19 94 30
Fax: +49 89/91 79 85
info@homviora.de
www.homviora.de