

## **Allgemeine Retourenregelung der Roche Diabetes Care Deutschland GmbH (RDCD) für Apotheken**

Stand: 01.02.2020

Sehr geehrter Kunde,

für beide Geschäftspartner stellen Retouren eine unangenehme Angelegenheit dar. Zu ihrer Bearbeitung gehören allgemein verbindliche Richtlinien. Daher bitten wir Sie um Kenntnisnahme der nachfolgenden Regelungen.

Retouren sind ausschließlich an folgende Adresse zu richten:

**DHL Solutions Fashion GmbH  
Retourenabteilung Roche DC DE  
In der Au 9  
61197 Florstadt**

Sendungen, die nicht an die oben genannte Adresse gerichtet sind, werden von uns nicht akzeptiert.

### **1. Gewährleistung / Rückruf**

Produkte, die Gewährleistungsfälle / Rückruffälle sind, sind in der Retourenregel nicht erfasst, weil die RDCD hier ersatzpflichtig ist. Nachstehend geregelt sind die Fälle gegenüber Kunden. Diese Regelung ist aus Sicht der RDCD jederzeit änderbar. Über die Abwicklung erfolgt im Bedarfsfall eine gesonderte Information.

### **2. Berechtigte Warenrücksendung / Retouren aus Reklamationen**

Eine Rücknahme oder ein Umtausch kann nur erfolgen, wenn telefonisch oder per E-Mail eine Retoure unter Angabe von Lieferschein oder Rechnungsnummer angemeldet worden ist, hieraus erfolgt eine Abholung oder die Zusendung einer Retourenmarke. Es können nur vollständige Packungen retourniert werden. Die Vergütung der Retouren erfolgt durch eine Wertgutschrift auf Basis des ursprünglichen Verkaufspreises, eventuelle Abschläge behalten wir uns vor.

### **3. Warenrücksendung / Retouren (vom Verfall bedrohte oder verfallene Artikel)**

Für von Apotheken direkt bei der RDCD bezogene Produkte, die bereits verfallen sind, kann eine Rücknahme oder Umtausch nur erfolgen, wenn telefonisch eine Retoure angemeldet worden ist. Eine Rücksendung kann frühestens ab 3 Monate vor und bis spätestens 12 Monate nach Verfallsdatum erfolgen. Der Kunde muss auf eigene Kosten die Ware zurücksenden und bekommt eine Wertgutschrift zu 30% des effektiv berechneten Preises nach Abzug aller Rabatte gutgeschrieben. Es können nur vollständige und unbeschädigte Packungen retourniert werden.

### **4. Infusionspumpenzubehör – Retouren**

Direkt bei der RDCD bezogene Ware wird generell zu 50% gutgeschrieben und muss ebenfalls zur Retoure vorab angemeldet werden. Auf bereits verfallene Ware gelten die gleichen Bedingungen wie in Punkt 3 beschrieben.

**Roche Diabetes Care Deutschland GmbH**

Sandhofer Straße 116; D-68305 Mannheim; Telefon +49-621-759-0; Telefax +49-621-759-2890

Sitz der Gesellschaft: Mannheim - Registergericht: AG Mannheim HRB 720230 - Geschäftsführung: James Fischer

Bei Retouren >200 Packungen entscheidet die Auftragsannahme im Einvernehmen mit dem zuständigen Kundenbetreuer von Roche die Höhe der Gutschrift.

#### **5. Abverkaufsartikel (Außer-Handel-Artikel)**

Hierbei handelt es sich um Artikel, die von der RDCD in der Lauer Taxe „AV“ gemeldet wurden. Diese Artikel verfügen nach § 29 Abs. AMG über eine Abverkaufsfrist von zwei Jahren. Eine Rücksendung ist erst nach Ablauf der Abverkaufsfrist möglich. Es wird eine Gutschrift in Höhe von 30% des Warenwertes (des effektiv berechneten Preises nach Abzug aller Rabatte) gutgeschrieben.

#### **6. Importwaren – Retouren**

Retouren von importierten Blutzuckerteststreifen, Geräten oder anderer Produkte werden grundsätzlich nicht angenommen und demnach auch nicht vergütet oder getauscht. Eine Retoure an RDCD ist demnach nicht möglich.

#### **Grundsätzliche Rahmenbedingungen:**

Sofern Retourensendungen unfrankiert eingesendet werden, behalten wir uns vor, die Sendungen anzunehmen und verauslagte Portogebühr von der Gutschrift abzuziehen.

Mit der Übergabe Ihrer Retouren bei Abholung bzw. Rücksendung bestätigen Sie eine ordnungsgemäße Lagerung der Produkte. Unsachgemäß gelagerte Ware können wir leider nicht erstatten.

Als Retouren können wir nur vollständige und unbeschädigte Originalware akzeptieren. Retouren, die nicht angemeldet oder unvollständig eingeschickt werden, sind von einer weiteren Bearbeitung ausgeschlossen. Es erfolgt keine Erstattung. Die RDCD ist nicht verpflichtet, unaufgefordert zurückgesandte Artikel aufzubewahren, zurückzusenden oder zu vergüten, sondern behält sich im Interesse der Arzneimittelsicherheit vor, diese Artikel unter Ausschluss von Ersatzansprüchen zu vernichten. Dies gilt auch für Artikel, die nicht zum Sortiment der RDCD gehören.

#### **Kontakt Retourenanmeldung:**

Für die Anmeldung von Retouren sowie Rückfragen zur Bearbeitung und Regulierung steht Ihnen die telefonische Auftragsannahme unter der gebührenfreien Telefonnummer 0800 724 1457 bzw. E-Mail-Adresse [mannheim.ac-auftrag@roche.com](mailto:mannheim.ac-auftrag@roche.com) gerne zur Verfügung.

Mit dieser Retourenregelung verlieren alle bisherigen Regelungen ihre Gültigkeit. Darüber hinaus gelten die Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen der Roche Diabetes Care Deutschland GmbH.

Mit freundlichen Grüßen

**Roche Diabetes Care Deutschland GmbH**

**Roche Diabetes Care Deutschland GmbH**

Sandhofer Straße 116; D-68305 Mannheim; Telefon +49-621-759-0; Telefax +49-621-759-2890

Sitz der Gesellschaft: Mannheim - Registergericht: AG Mannheim HRB 720230 - Geschäftsführung: James Fischer