



## Apotheke – Retourenregelung ab 15.11.2022

In Übereinstimmung mit den Verkaufs- und Lieferbedingungen der Phönix Laboratorium GmbH, erfolgt die Rücknahme oder der Umtausch ordnungsgemäß gelieferter und mangelfreier Ware nur unter den in dieser Retourenregelung genannten Voraussetzungen.

Die Phönix Laboratorium GmbH gewährt für Retouren / Reklamationen 100 % Warenumtausch oder eine Gutschrift mit 25% Wertminderung des Einkaufspreises. Es muss sichergestellt sein, dass die retournierten Waren seit der Lieferung ordnungsgemäß nach § 5 des AMG gelagert und gehandhabt wurden.

Retouren die in unsere Retourenregelung fallen, müssen NICHT vorab angefragt werden.

Sie erreichen uns unter: [retoure@phoenix-lab.de](mailto:retoure@phoenix-lab.de) oder 07457 95606-0

1. **Verfall:** Arzneimittel von der Phönix Laboratorium GmbH können grundsätzlich bis spätestens zwei Monate nach Verfallsdatum zurückgenommen werden. Ein 100%-Warenumtausch oder Gutschrift mit 25% Wertminderung wird hier gewährt. Die Bündelpackungen (3x100 und 5x100) der Juv 110 Ampullen sind von dieser Regelung ausgeschlossen und werden nicht erstattet.  
Für Ware die länger als zwei Monate verfallen ist, übernehmen wir gerne die kostenfreie und umweltgerechte Entsorgung. Hierfür erhalten Sie eine Vernichtungserklärung.
2. **Verdeckte Transportschäden:** bitte schicken Sie uns verdeckte Transportschäden innerhalb von 5 Werktagen mit Angabe der dazugehörigen Lieferschein- und/oder Rechnungsnummer zu.
3. **Offene Transportschäden:** bitte entweder
  - a. vor dem Auspacken die beschädigte Verpackung fotografieren (Sendungsnummer muss ersichtlich sein!) Reklamation mit Sendungsnummer und mit Angabe der dazugehörigen Lieferschein- und/oder Rechnungsnummer an uns weiterleiten *oder*
  - b. direkt die Annahme verweigern

Bzgl. der offenen Transportschäden verweisen wir auf die geltenden Verkaufs- und Lieferbedingungen der Phönix Laboratorium GmbH (III. Versand).

**4. Fehllieferungen/Falschbestellung:**

- a. durch die Phönix Laboratorium GmbH verursacht: Sie erhalten eine kostenlose Nachlieferung bei Reklamationen innerhalb von 14 Tagen nach Wareneingang und Rücksendung der Fehllieferung.
- b. durch den Kunden verursacht: Sie erhalten eine kostenlose Nachlieferung bei Reklamationen innerhalb von 14 Tagen nach Wareneingang nur, wenn die Ware in unversehrter, verkaufsfähiger Originalverpackung ist und die Rücksendung an uns erfolgt.

5. **Produkte, die nicht mehr vertrieben werden (IFA-Meldung: AV)**: die Ware ist weiterhin verkaufsfähig. Nach der AV-Meldung kann die Ware zu 100% in Form einer Ersatzware ausgetauscht werden. Sechs Monate nach der AV-Meldung können keine Erstattungen mehr erfolgen.

6. **Rückruf von Präparaten**: bei einem Rückruf muss die Ware schnellstmöglich an uns zurückgeschickt werden. Diese werden zu 100% vergütet entweder in Form eines Austausches oder als Gutschrift. Bei der Gutschrift zurückgerufener Waren werden auch die Portokosten erstattet.

7. Die Rücksendung ist zu richten an:

Phönix Laboratorium GmbH, Retourenabteilung, Benzstr. 10, 71149 Bondorf

Bondorf, November 2022



Dr. Ekkehard Titel  
Geschäftsführer