

Retourenregelung der Kyowa Kirin Sàrl

gültig ab 01.11.2023

1. Anwendungsbereich, Ausnahmen und Allgemeines

- 1.1. Diese Retourenregelung gilt ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Kyowa Kirin Sàrl für alle Warensendungen innerhalb der Schweiz ab dem vorstehend unter „gültig ab“ angegebenen Datum.
- 1.2. Für Mängel an der Ware gilt diese Retourenregelung nicht, sondern es gelten die entsprechenden Regelungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Kyowa Kirin Sàrl.
- 1.3. Wurden die Arzneimittel über den **Großhandel bezogen**, sind Retouren auch **ausschließlich über den Großhandel abzuwickeln**.
- 1.4. Die Kyowa Kirin Sàrl arbeitet eng mit ihrem Lager- und Logistikdienstleister Alloga AG („Alloga“) zusammen. Die **Alloga** ist zuständig für die **Retourenabwicklung** für die Kyowa Kirin Sàrl.
- 1.5. **Jede Retoure muss vorgehend bei der Alloga per Email an kundenservice@alloga.ch mit den folgenden Angaben gemeldet werden:**
 - Auftrags- oder Liefernummer (Ausnahme: Chargenrückruf)
 - Artikelnummer oder Pharmacode inkl. Artikelbezeichnung
 - Chargenbezeichnung
 - Anzahl der betroffenen Packung(en)

Im Anschluss erhält der Kunde per E-Mail einen **Retourenlieferschein**, welcher ausgefüllt zusammen mit der Ware an die nachfolgende Adresse des Lagers von Alloga retourniert werden soll. Alternativ kann Alloga eine Abholung mit dem Kunden vereinbaren und weitere Anweisungen und Unterlagen zum Vorgehen der Abholung übersenden:

Alloga AG
z. Hd. Retourenabteilung
Buchmattstrasse 10
3401 Burgdorf

Die Ware darf erst nach vorheriger Absprache mit Alloga an das Lager versendet werden. Ohne eine solche Voranmeldung und Absprache wird die Ware nicht angenommen. Ferner ist zu beachten, dass keinerlei Ware direkt an die Kyowa Kirin Sàrl Adresse übersandt werden darf.

- 1.6. Alternativ kann der Kunde mit Alloga vereinbaren, die Ware direkt zu vernichten. In diesem Fall ist der Alloga der Vernichtungsnachweis per E-Mail zu übersenden.
- 1.7. Der Kunde hat **keinen Anspruch** auf Rücksendung, Erstattung oder Gutschrift von **zu Unrecht retournierter Ware**, die nicht der Retourenregelung unterfällt (z. B. irrtümlich bestellte Ware/Menge, unbeschädigte Ware, die lediglich eine marginal eingedrückte Faltschachtel aufweist). Diese Ware wird von Kyowa Kirin Sàrl aus GDP-Gründen nicht mehr in Umlauf gebracht und muss daher vernichtet werden. Die Vernichtungskosten können dem Kunden in Rechnung gestellt werden. Gleiches gilt für verfallene oder vom Verfall bedrohte Ware.

2. Voraussetzungen für eine zulässige Retoure

- 2.1. **Abverkaufsartikel** sind zunächst grundsätzlich weiterhin verkaufsfähig. Die Ware wird nur zurück genommen, wenn sie nicht mehr verkehrsfähig ist. Die Einsendung ist ab Zeitpunkt der Nichtverkehrsfähigkeit bis max. 3 Monate danach möglich. Ware und Porto werden in diesem Fall vollständig erstattet.
- 2.2. Im Fall eines **Rückrufs** ist der Kunde berechtigt, die Ware innerhalb eines Zeitraumes von **6 Wochen nach dem Rückruf** an das Lager der Alloga zurückzusenden und die volle Erstattung der Ware nebst Porto zu verlangen. Nach Ablauf der 6 Wochen ist die Erstattung ausgeschlossen. Die Erstattung erfolgt nach Wahl des Kunden in Form einer Gutschrift oder, soweit dies möglich ist, direkt in Ware.
- 2.3. Eine **Erstattung** für **verfallene** oder **vom Verfall bedrohte Ware** an Apotheken, Ärzte sowie an Spitäler, **erfolgt nicht**. Ein Anspruch entsteht auch dann nicht, wenn Apotheken, Ärzte sowie Spitäler ihre vom Verfall bedrohte oder verfallene Ware an den Großhändler weiterleiten oder zurückgeben. Eine Erstattung von Waren nebst Porto erfolgt lediglich an Großhändler, die diese mit einer **Restlaufzeit von maximal 6 oder unter 6 Monaten erhalten haben** und nicht abverkaufen konnten. Die Rücksendung und folglich auch eine Erstattung ist lediglich ab 1 Monat vor Verfall bis zu 1 Monat nach Verfall möglich.
- 2.4. Eine Erstattung von nur **marginal an der Falschachtel beeinträchtigte Ware** (z.B. kleine Knitterfalte in der Verpackung durch die Lieferung sowie kaum sichtbare, marginal eingedrückte Verpackung) **erfolgt nicht**. Solche **unwesentlichen Schönheitsmängel unterfallen weder dieser Retourenregelung noch sind es Mängel im Sinne des gesetzlichen Gewährleistungsrechts**. Solche nur unwesentlich an der Verpackung beeinträchtigte Ware muss nach Rücksendung vernichtet werden; diese Ware anzunehmen und zu erstatten, würde gegen unsere Nachhaltigkeitsprinzipien und den Umweltschutz verstoßen, weswegen wir eine Rücknahme aus Kulanz ablehnen und solche Ware nicht ersetzen.