

für Produkte der
Aristo Pharma GmbH

Bitte senden Sie Ihre Retouren ausreichend frankiert an folgende Retourenstelle:

esparma Pharma Services GmbH
Retouren Abteilung
Bielefelder Straße 1
39171 Sülzetal OT Osterweddingen

I. Allgemeine Retourenkonditionen für mangelfreie Ware: Verfallartikel

1. *Retourenvoraussetzungen:*

- vorherige Anmeldung und vollständige Ware: Der Kunde hat die Retouren vor ihrer Einsendung beim Kundenservice per E-Mail (Kundenservice@aristo-pharma.de) anzumelden und dessen schriftliche Bestätigung zur Retoure abzuwarten. Es sind vollständige Packungen (Inhalt + Umkarton) mit unversehrter Originalware auf eigene Kosten zurückzusenden; Eigenhändig an die Retourenstelle versendete Retouren ohne Bestätigung des Kundenservices oder unvollständige zurückgesandte Ware wird nicht erstattet.

2. *Gutschrift aufs Kundenkonto/ Retourenzeitraum:*

- **Gutschrift:** Für sämtliche Retouren erhält der Kunde eine Gutschrift auf sein Kundenkonto, die mit der nächsten Bestellung verrechnet wird. Eine Auszahlung der retournierten Summe erfolgt nicht.
- **Zeitraum:** Die Ware kann frühestens 3 Monate vor und spätestens bis zu 3 Monate nach dem Verfallsdatum des jeweiligen Produkts retourniert werden („Retourenzeitraum“). Maßgeblicher Zeitpunkt ist der Eingang der Ware bei Retourenstelle. Für innerhalb dieses Zeitraums retournierte Ware werden dem Kundenkonto 100 % des Warenwertes (ApU) gutgeschrieben.

3. *Retourenmindestwert:*

- Die Gutschrift auf das Kundenkonto erfolgt erst ab Erreichen eines kumulierten Retourenwerts von *mindestens* 50 € pro Retoure. Retouren, die unterhalb dieses Wertes liegen, werden bis zum Erreichen des Retourenmindestwert gesammelt und anschließend bearbeitet. Die Retoure kann auch aus verschiedenen Produkten der Aristo Pharma GmbH bestehen.

4. *Begrenzung bei überdurchschnittlicher Retourenquote:*

- Die Rückgabemenge je Produkt (PZN) ist bei Verfallretouren auf 2 % der in den letzten 36 Monaten vor Eingang der jeweiligen Retoure gelieferten Gesamtmenge begrenzt. Ein Anspruch auf Gutschrift besteht ausschließlich bis zur Höhe dieser Quote; darüberhinausgehende Mengen sind von der Erstattung ausgeschlossen. Diese Begrenzung gilt nicht für Rückrufe, Qualitätsmängel, Transportschäden, Falschlieferungen, Unter- oder Überlieferungen sowie für außer Vertrieb gemeldete Ware. Von der Begrenzung ausgenommen ist zudem Ware, die bei Auslieferung eine Restlaufzeit von unter 9 Monaten aufwies. In sachlich begründeten Fällen kann Aristo Pharma GmbH im Einzelfall abweichend hiervon entscheiden.

Aristo Pharma GmbH

Wallenroder Straße 8 - 10 · 13435 Berlin · Tel. +49 30 71094 - 4200 · Fax +49 30 71094 - 4250
info@aristo-pharma.de · www.aristo-pharma.de

HypoVereinsbank · IBAN: DE68 1002 0890 0028 8006 57 · BIC: HYVEDEMM488
HSBC Trinkaus & Burkhardt AG · IBAN: DE02 3003 0880 4430 4360 02 · BIC: TUBDDEDD

Amtsgericht Charlottenburg HRB 137723 · USt-IdNr. DE811147676 · Steuer-Nr. 37/004/48009

Geschäftsführung: Christian Jaaks (Sprecher der Geschäftsführung) · Benjamin Breinfeld · Dr. Guido Zimmermann

II. Besonderheiten für Betäubungsmittel (BtM-Artikel), Kühlware, außer Vertrieb (AV.) genommene Ware sowie Erstbevorratungen

Produktart	Retourenkonditionen	Besonderheiten
BtM-Artikel sowie Kühlware	BtM-Artikel sowie kühlpflichtige Ware sind grundsätzlich nach Maßgabe der allgemeinen Retourenkonditionen für mangelfreie Ware (Abschnitt I) retournierbar. Es werden 100 % des Warenwerts (ApU) erstattet.	Retouren erfolgen ausschließlich nach vorheriger Abstimmung und Bestätigung durch den Kundenservice.
Außer Vertrieb (AV.)	Außer Vertrieb genommene Ware ist grundsätzlich nach Maßgabe der allgemeinen Retourenkonditionen für mangelfreie Ware (Abschnitt I) unter Beachtung der nebenstehend aufgeführten Fristen retournierbar. Es werden 100 % des Warenwerts (ApU) erstattet.	Eine Retoure ist bis zu 3 Monate nach Veröffentlichung der Außervertriebsnahme des jeweiligen Artikels möglich.
Erstbevorratungen	Erstbevorratete Ware ist grundsätzlich nach Maßgabe der allgemeinen Retourenkonditionen für mangelfreie Ware (Abschnitt I) unter Einhaltung der nebenstehend aufgeführten Fristen retournierbar. Es werden 100 % des Warenwerts (ApU) erstattet.	Eine Retoure erstbevorrateter Ware ist frühestens nach Ablauf der mit dem Kunden vereinbarten Zahlungsfrist und spätestens nach Ablauf von 12 Monaten ab Rechnungsdatum möglich. Vor Ablauf der vereinbarten Zahlungsfrist eingereichte Retouren werden nicht erstattet. Nach Ablauf von 12 Monaten eingereichte Retouren werden ausschließlich nach den allgemeinen Retourenkonditionen für mangelfreie Ware (Abschnitt I) behandelt, sofern sich die Ware innerhalb des dort definierten Retourenzeitraums befindet.

III. Rückgabe bei Mängeln/ Transportschäden/ Falschlieferungen

Rückgabegrund	Retourenkonditionen	Einzuhaltende Fristen
Mängel		
Mangelhafte Ware → erkennbarer und verdeckter Mangel	Die Ware ist unverzüglich nach Erhalt auf Mängel zu untersuchen (Untersuchungs- und Rügepflicht; § 377 HGB) und ein erkennbarer Mangel (Qualitätsabweichungen) unter Beschreibung des Mangels unverzüglich mitzuteilen. Ein bei Wareneingang nicht erkennbarer (verdeckter) Mangel ist unverzüglich nach Entdeckung unter Beschreibung des Mangels schriftlich mitzuteilen. Für Mengenabweichungen und die Lieferung falscher Ware siehe unter „Falschlieferungen“. Bestätigt sich der Mangel, werden 100 % des Warenwerts (ApU) der mangelhaften Ware erstattet.	Erkennbarer Mangel: Innerhalb von 8 Kalendertagen nach Zustellung der Ware. Verdeckter Mangel: Unverzüglich nach Entdeckung des Mangels. Maßgeblich ist jeweils der Eingang der Mängelanzeige bei Aristo Pharma GmbH.

Aristo Pharma GmbH

Wallenroder Straße 8 - 10 · 13435 Berlin · Tel. +49 30 71094 - 4200 · Fax +49 30 71094 - 4250
info@aristo-pharma.de · www.aristo-pharma.de

HypoVereinsbank · IBAN: DE68 1002 0890 0028 8006 57 · BIC: HYVEDEMM488

HSBC Trinkaus & Burkhardt AG · IBAN: DE02 3003 0880 4430 4360 02 · BIC: TUBDDEDD

Amtsgericht Charlottenburg HRB 137723 · USt-IdNr. DE811147676 · Steuer-Nr. 37/004/48009

Geschäftsführung: Christian Jaaks (Sprecher der Geschäftsführung) · Benjamin Breifeld · Dr. Guido Zimmermann

Rückruf	Im Falle eines Rückrufs der Ware, ist diese (unter Beachtung der im jeweiligen Rückruf aufgeführten Maßnahmen) an die Retourenstelle der Aristo Pharma GmbH zu senden. Es werden 100 % des Warenwerts (ApU) der zurückgerufenen Ware erstattet.	Bis zu 3 Monate nachdem das jeweilige Produkt zurückgerufen worden ist. Maßgeblich ist die öffentliche Bekanntgabe des Rückrufes.
Transportschäden		
verdeckter Lieferbruch von außen nicht sichtbare Beschädigung der Ware	Ab einem Retourenwert von: <u>bis zu 50 Euro (50,00 €)</u>, hat der Kunde Fotos der beschädigten Produkte sowie eine Vernichtungserklärung an Kundenservice@aristo-pharma.de zu senden. Beschädigte Ware und deren Packungen müssen nicht eingeschickt werden. <u>über 50 Euro (50,01 €)</u>, hat der Kunde die beschädigten Produkte an die Retourenstelle der Aristo Pharma GmbH zurückzusenden. Es werden 100 % des Warenwerts (ApU) der beim Transport beschädigten Ware erstattet.	Der verdeckte Lieferbruch ist Aristo Pharma GmbH innerhalb von 8 Kalendertagen nach Zustellung der Ware schriftlich mitzuteilen.
offener Lieferbruch Von außen sichtbare Beschädigung der Ware	Bei einem offenen Lieferbruch hat der Kunde vor Öffnung der Ware Fotos von der Beschädigung zu erstellen und an Kundenservice@aristo-pharma.de zu senden. In Bezug auf den Retourenwert der beschädigten Ware und deren Rücksendung gilt dasselbe wie beim verdeckten Lieferbruch. Es werden 100 % des Warenwerts (ApU) der beim Transport beschädigten Ware erstattet.	Der offene Lieferbruch ist Aristo Pharma GmbH innerhalb von 8 Kalendertagen nach Zustellung der Ware schriftlich mitzuteilen.
Falschlieferungen		
Unterlieferungen mengenmäßige Abweichung zwischen bestellter und gelieferter Ware zu Ungunsten des Kunden	Die Ware ist unverzüglich nach Erhalt auf Mängel zu untersuchen und jede festgestellte Mengenabweichung ist der Aristo Pharma GmbH unter Einhaltung der nebenstehenden Fristen mitzuteilen (§ 377 HGB). Bestätigt sich nach Überprüfung, dass die Ware in der bestellten Menge tatsächlich nicht geliefert worden ist, werden 100 % des Warenwerts (ApU) der nicht gelieferten Ware erstattet.	Bei Feststellung einer Unterlieferung ist der Aristo Pharma GmbH die Mengenabweichung innerhalb von 8 Kalendertagen nach Zustellung der Ware schriftlich mitzuteilen.

Aristo Pharma GmbH

Wallenroder Straße 8 - 10 · 13435 Berlin · Tel. +49 30 71094 - 4200 · Fax +49 30 71094 - 4250
 info@aristo-pharma.de · www.aristo-pharma.de

HypoVereinsbank · IBAN: DE68 1002 0890 0028 8006 57 · BIC: HYVEDEMM488

HSBC Trinkaus & Burkhardt AG · IBAN: DE02 3003 0880 4430 4360 02 · BIC: TUBDDEDD

Amtsgericht Charlottenburg HRB 137723 · USt-IdNr. DE811147676 · Steuer-Nr. 37/004/48009

Geschäftsführung: Christian Jaaks (Sprecher der Geschäftsführung) · Benjamin Breitfeld · Dr. Guido Zimmermann

Überlieferungen mengenmäßige Abweichung zwischen bestellter und gelieferter Ware <i>zu Gunsten</i> des Kunden	Bei Überlieferung erfolgt nach Abstimmung mit dem Kundenservice entweder eine Nachberechnung der zu viel gelieferten Ware oder – sofern keine Einigung erzielt wird – deren Rücknahme. Die dem Kunden entstandenen Portokosten werden zurückerstattet.	Bei Feststellung einer Überlieferung ist der Aristo Pharma GmbH die Mengenabweichung innerhalb von 8 Kalendertagen nach Zustellung der Ware schriftlich mitzuteilen.
---	---	---

Hinweis:

Soweit in dieser Retourenregelung auf den „Warenwert (ApU)“ Bezug genommen wird, ist hierunter der ursprünglich in Rechnung gestellte Nettowarenwert unter Berücksichtigung gewährter Rabatte und Skonti sowie erstatteter Lagerwertverluste zu verstehen. Die Gutschrift auf das Kundenkonto erfolgt auf dieser Grundlage.

Maßgeblich für die Einhaltung sämtlicher Fristen ist – sofern nicht ausdrücklich anders geregelt – der Eingang der Ware bzw. der Mängelanzeige bei der Aristo Pharma GmbH oder der benannten Retourenstelle.

Bei Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:

- Telefon 03943 / 554-212 // Telefax 03943 / 554-175
- E-Mail: Kundenservice@aristo-pharma.de

Ergänzend gilt die jeweils aktuelle Fassung der Allgemeinen Verkaufsbedingungen der Aristo Pharma GmbH (AVB-ARISTO). Der Geltung entgegenstehender AGBs wird widersprochen. Die AVB-ARISTO sind unter www.aristo-pharma.de abrufbar.

Aristo Pharma GmbH

Wallenroder Straße 8 - 10 · 13435 Berlin · Tel. +49 30 71094 - 4200 · Fax +49 30 71094 - 4250
info@aristo-pharma.de · www.aristo-pharma.de

HypoVereinsbank · IBAN: DE68 1002 0890 0028 8006 57 · BIC: HYVEDEMM488
HSBC Trinkaus & Burkhardt AG · IBAN: DE02 3003 0880 4430 4360 02 · BIC: TUBDDEDD

Amtsgericht Charlottenburg HRB 137723 · USt-IdNr. DE811147676 · Steuer-Nr. 37/004/48009

Geschäftsführung: Christian Jaaks (Sprecher der Geschäftsführung) · Benjamin Breinfeld · Dr. Guido Zimmermann