



Allgemeine Geschäftsbedingungen der Ferring AG, Baar

Gültig ab 1. Oktober 2013

Die Auslieferung direkt bei Ferring AG bestellter Ferring-Medikamente erfolgt immer direkt vom Lager des Logistikdienstleisters der Ferring AG.

Beanstandungen und Retouren

1. Definitionen

Beanstandungen sind Meldungen mangelhafte Lieferungen (zu wenig/zu viel/beschädigt/falsch erhalten/nicht erhalten etc.) betreffend. Reklamationen müssen innert 2 Arbeitstagen nach Erhalt der Ware beim Logistik Dienstleister der Ferring AG, eingehen.

2. Ablauf

Meldungen über mangelhafte Lieferungen müssen **sofort nach Erhalt der Lieferung an den Kundendienst unseres Logistikdienstleisters, Alloga AG, Burgdorf** gerichtet werden. Der Kundendienst klärt das weitere Vorgehen ab.

In jedem Fall müssen die produktespezifischen Lagerungsbedingungen eingehalten werden, solange die Produkte in der Obhut des Ferring-Kunden ist.

Wird entschieden, dass die beanstandete Lieferung retourniert werden muss, ist das weitere Vorgehen wie folgt:

3. Kennzeichnung und Rücksendung

Zurückzusendete Produkte müssen mit dem Absender versehen und entsprechend der Vorgaben des Logistikdienstleisters verpackt und transportiert werden.

Falls Kühlprodukte zurückgeschickt werden müssen, erhalten sie vom Logistikdienstleister eine entsprechende Kühlbox mit Kühlelementen und eine vorfrankierte Versandetikette.

Die Rücksendung muss

- innert 5 Arbeitstagen nach Auslieferung der Ware erfolgen
- vom Lieferschein/der Packliste und der ursprünglichen Bestellung begleitet sein
- den Rückgabegrund auf dem Lieferschein vermerkt haben
- von der „Bestätigung der Einhaltung der Lagerbedingungen“, die von der nach Arzneimittelbewilligungsverordnung (AMBV, Art 5)verantwortlichen Fachperson (fvP) unterschrieben wurde, begleitet sein. Mit ihrer Unterschrift bestätigt die fvP des Kunden, dass
 - die retournierten Produkte fachgerecht zwischengelagert
 - nicht an Endverbraucher ausgehändigt wurden sowie
 - die Packungen originalverpackt und ungeöffnet sind.

4. Beanstandungsgründe/Rückgabegründe

Die folgenden Fälle werden von Ferring AG als Rückgabegründe akzeptiert

- Ware beschädigt erhalten/Transportschaden
Der Kunde hat einen/mehrere Artikel erhalten, die aufgrund einer Beschädigung nicht mehr verkauft resp. nicht mehr verwendet werden können.

- Ware zu spät erhalten
Der Kunde hat einen auf einen bestimmten Termin bestellten Artikel nicht zeitgerecht erhalten und hat für diesen keine Verwendung mehr.
- Zu kurze Laufzeit
Die Restlaufzeit eines Artikels ist weniger als 8 Monate
- Falsche Menge
Der Kunde hat eine grössere Anzahl eines Artikels erhalten als er bestellt oder als auf dem Lieferschein aufgeführt ist.

5. Sonderregelungen für Kühl/ und Tiefkühlprodukte

Kühl- und Tiefkühlprodukte werden grundsätzlich nicht zurückgenommen.

Im Falle von Falschlieferungen müssen folgende Voraussetzung für die Rücknahme erfüllt sein: Die Kühl- resp. Tiefkühlkette **muss lückenlos eingehalten** werden. Entsprechend müssen Kühl- resp. Tiefkühlretouren vom Kundendienst unseres Logistikdienstleisters organisiert werden.

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen treten am 1. Oktober 2013 in Kraft und gelten bis auf Widerruf

Baar, den 9. September 2013