
Retouren Regelung der Kyowa Kirin GmbH (gültig ab 01.11.2024)

1. Anwendungsbereich, Ausnahmen und Allgemeines

- 1.1 Diese Retouren Regelung gilt ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Kyowa Kirin GmbH für alle Warensendungen innerhalb Deutschlands und Österreichs ab dem vorstehend unter „gültig ab“ angegebenen Datum.
- 1.2 Für Mängel an der Ware gilt diese Retouren Regelung nicht, sondern es gelten die entsprechenden Regelungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Kyowa Kirin GmbH.
- 1.3 Wurden die Arzneimittel über den **Großhandel bezogen**, sind Retouren auch **ausschließlich über Großhandel abzuwickeln**.
- 1.4 Verfallene oder vom Verfall bedrohte Ware (siehe 2.3. dieser Retouren Regelung) ist **immer zu vernichten. Der Vernichtungsnachweis ist nebst leerem Faltschachtel** erst nach Abstimmung mit dem Lagerhaus (customercare.nl@movianto.com, Tel: +31(0)412406445) zu übersenden.
- 1.5 Sobald eine Ware die Kyowa Kirin Kontrolle verlassen hat, kann diese aus GDP-Gründen nicht mehr zurückgenommen werden, um sie erneut in Verkehr zu bringen. Daher muss vernichtet werden. Die Vernichtungskosten können dann dem Kunden in Rechnung gestellt werden.
- 1.6 Der Kunde ist verpflichtet, die originalverpackte Ware mit vollständigem Inhalt zurückzusenden.
- 1.7 Der Kunde hat **keinen Anspruch** auf Rücksendung, Erstattung oder Gutschrift für zu Unrecht eingesandter Ware, die nicht der Retouren Regelung unterfällt (z. B. irrtümlich bestellte Ware/Menge, unbeschädigte Ware, die lediglich ein marginal eingedrückter Faltschachtel aufweist). Diese Ware wird von Kyowa Kirin GmbH aus GDP-Gründen nicht mehr in Umlauf gebracht und muss daher vernichtet werden. Die Vernichtungskosten können dann dem Kunden in Rechnung gestellt werden.

Der Kunde kontaktiert das Lager bitte unter

customercare.nl@movianto.com, Tel: +31(0)412406445

Eine Retoure wird, falls die hier aufgeführten Kriterien erfüllt sind durch das Lager in Abstimmung mit dem Kunden organisiert.

In jedem Fall gilt jedoch, dass keinerlei Ware direkt an Kyowa Kirin GmbH übersandt werden darf.

2. Voraussetzungen für eine zulässige Retoure

2.1 **Abverkaufsartikel** (AH/AV) sind zunächst grundsätzlich weiterhin Verkaufs fähig. Die Ware wird nur zurückgenommen, wenn sie nicht mehr Verkehrs fähig ist. Erst nach Verlust der Verkehrsfähigkeit wird die Ware sowie das Porto ersetzt. Ware und Porto werden in diesem Fall erstattet. Die Einsendung ist ab dem Zeitpunkt der Nichtverkehrsfähigkeit bis max. 3 Monate danach möglich.

2.2 Im Fall eines **Rückrufs** ist der Kunde berechtigt, die Ware innerhalb eines Zeitraumes von **6 Wochen nach dem Rückruf** an die Kyowa Kirin GmbH 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 (Offizinapotheken und krankenhausversorgende Apotheken) sowie an Krankenhäuser, **erfolgt nicht**. Ein Anspruch entsteht auch dann nicht, wenn Apotheken sowie Krankenhäuser 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 12 oder unter 12 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. Die vorstehende Erstattungsregelung bei Verfall gilt explizit **nicht** für die Arzneimittel **Crysvita®** und **Poteligeo®**. Hier verbleibt das Verwertungsrisiko beim Kunden; eine Erstattung für verfallene Ware erfolgt nicht.

2.4 Eine Erstattung von nur **marginal an dem Faltschachtel beeinträchtigte Ware** (z.B. kleine Knitterfalte in der Verpackung durch die Lieferung sowie kaum sichtbare, marginal eingedruckte Verpackung) **erfolgt nicht**. Solche unwesentlichen Schönheitsmangel unterfallen weder dieser Retouren Regelung noch sind es Mangel 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.