

# RETOURENREGELUNG



**Für die Bearbeitung von Retouren und Reklamationen benötigen wir eine schriftliche Retourenanfrage mit Angabe der Kunden-Nr./Rechnungskopie/Lieferscheinkopie an Fax-Nr. 089-613809-877**

Unfreie Sendungen, sowie Retouren ohne Angabe einer Verkehrsfähigkeits-Bestätigung gemäß AMG mit Unterschrift und Stempel werden nicht angenommen.

**Nicht bei uns gekaufte Ware wird nicht zurückgenommen.**

1. Bezug über Großhandel  
Bitte wickeln Sie Ihre Retoure direkt über den pharmazeutischen Großhandel ab.
2. Falschlieferungen  
100 % Gutschrift (Meldung innerhalb von 7 Werktagen)
3. Fehlmenge  
Reklamation wird geprüft und ggf. 100 % Gutschrift (Meldung innerhalb von 7 Werktagen)
4. Bruchware  
Meldung innerhalb 7 Tage und Transportschaden mit Bestätigung des Lieferanten
5. Bestellfehler  
Meldung innerhalb von 7 Werktagen, Kulanzgutschrift mit 20 % Bearbeitungsgebühr
6. Erstbevorratung  
Gutschrift laut vorgelegter Vereinbarung!!!
7. AV-Artikel  
Gutschrift erfolgt nur nach Fabrikvergütung unter Angabe der Lieferschein- bzw. Rechnungsnummer innerhalb 2 Wochen nach AV-Meldung.
8. Lagerbereinigung  
Nur nach schriftlicher Anfrage und Genehmigung. Ware muss verkaufsfähig sein mit entsprechender MHD.
9. Qualitätsmängel  
Bitte an Hersteller wenden.

**Artikel, die auf unseren Lieferscheinen oder Rechnungen mit „vom Hersteller nur mit Verfall MM/JJ“ gekennzeichnet sind, können nicht zurückgenommen werden.**

Bitte senden Sie Ihre Retoure nach Freigabe an:

Ihre Ansprechpartner bei Rückfragen:

**Kyberg Pharma Vertriebs-GmbH  
Retourenabteilung  
Hienlohestraße 24/Eingang F  
83624 Otterfing**

**Fr. Nguyen, Fr. Hütter, Fr. Schrodt  
MO-FR 08:00 bis 12:00 Uhr  
Tel. Nr.: 089-613809-0  
Fax-Nr.: 089-613809-877  
Email: Reklamation@kyberg.de**