

- 1) Der Kunde ist verpflichtet, die gelieferte Ware unverzüglich nach Empfangnahme auf Vollständigkeit und Mangelfreiheit zu untersuchen.
- 2) Rügen in Hinblick auf Unvollständigkeit und offene andere Mängel sind unverzüglich, spätestens binnen drei (3) Werktagen nach dem Tag der Lieferung mitzuteilen. Mängel, die sich erst später zeigen, sind unverzüglich, spätestens innerhalb von drei (3) Werktagen nach der Entdeckung des Mangels zu beanstanden. Anderenfalls gilt der Mangel als genehmigt. Die Vermutung nach § 924 Satz ABGB gilt nicht.
- 3) Die unter 2) genannten Rügen in Hinblick auf Unvollständigkeit und andere Mängel sind zudem immer schriftlich geltend zu machen. Dabei sind durch den Kunden Sachverhalt, Bestell- und Lieferdatum sowie Lieferscheinumnummer anzugeben und alle beweisdienlichen Unterlagen zur Verfügung zu stellen. Anderenfalls können die Rügen nicht berücksichtigt werden.
- 4) Mangelfreie Ware wird grundsätzlich nicht zurückgenommen oder umgetauscht. Das gilt insbesondere für
  - a) Arzneimittel, die im Warenverzeichnis als „nicht lieferbar gekennzeichnet“ sind,
  - b) geöffnete bzw. unansehnlich gewordene Arzneimittelpackungen,
  - c) nicht registrierte, auf Klinikanforderung gelieferte Ware sowie kostenlos abgegebene Arzneimittelpackungen (z.B. Ärztemuster),
  - d) Arzneimittel mit Packungsumstellung, solange diese Arzneimittel noch verkehrsfähig sind,
  - e) abgelaufene Arzneimittel,
  - f) Kühlware ohne durchgehende Temperaturdokumentation.
- 5) Ausnahmsweise kann mangelfreie Ware in den nachfolgenden Fällen und/oder unter den nachstehenden Bedingungen zurückgenommen oder umgetauscht werden:
  - a) Bei Auflassung einer Arzneispezialität bzw. der Packungsgröße einer Arzneispezialität und bei der Zurückziehung der Zulassung erfolgt eine Rücknahme der entsprechenden Ware bis zwei (2) Monate nach erfolgter Streichung aus dem Warenverzeichnis zum Fakturenwert der entsprechenden letzten Lieferung.
  - b) Abgelaufene Arzneimittel werden umgetauscht, sofern sie im Zeitpunkt ihrer Auslieferung lediglich noch eine Restlaufzeit gemäß dem auf der Packung ersichtlichen Verfallsdatum von bis zu sechs (6) Monaten („Kurzläufer“) hatten.
  - c) Eine Rücknahme oder ein Umtausch mangelfreier Arzneimittel unabhängig von den in Punkt 5 a) und b) genannten Fällen und Bedingungen kann durch Stelopharm ausnahmsweise nur dann akzeptiert werden, wenn der Kunde den Wunsch über die Rücknahme oder den Umtausch jedenfalls innerhalb von zehn (10) Kalendertagen ab Lieferung der entsprechenden Ware schriftlich geäußert hat. Anderenfalls kann diese Ware, soweit zulässig, nicht in den verkaufsfähigen Bestand zurückgenommen werden.

Zudem hat der Kunde schriftlich zu bestätigen, dass die betroffenen Arzneimittel durchgehend gemäß den für sie geltenden definierten Bedingungen transportiert, gelagert und gehandhabt wurden.

Der Pharmagroßhandel ist nur bei Vorliegen eines durchgehenden Nachweises der lückenlosen Temperaturlaufzeichnung berechtigt Kühlwaren retour zu nehmen.

Dies hat zur Folge, dass Stelopharm keine Kühlwarenretouren mehr annehmen kann, wenn diese Temperaturlaufzeichnung nicht lückenlos nachgewiesen werden kann. Die Behörde schreibt vor, dass diese Produkte nicht wieder in den Verkehr gebracht werden dürfen und vernichtet werden müssen. Aus diesem Grund kann Stelopharm auch keine Gutschriften bei fehlender Temperaturlaufzeichnung durchführen.

- d) In allen unter Punkt 5 genannten Fällen sind komplette Originalverpackungen zurückzusenden.
- 6) Für jede Rücklieferung ist eine vorherige telefonische Rücksprache unter +43 660 2183683 erforderlich.
- 7) Rücklieferungen sollen nach Möglichkeit in einer Lieferung an die aus dem Lieferschein ersichtliche Auslieferadresse erfolgen.