

General Return Policy of Nordic Pharma GmbH, Switzerland Allgemeine Retourenregelung der Nordic Pharma GmbH, Schweiz

Allgemeine Retourenregelung der Nordic Pharma GmbH, Schweiz

Für die Rückgabe von Artikeln, die **direkt** bei der Nordic Pharma GmbH bezogen wurden, gelten die folgenden Bestimmungen:

Falschlieferrung durch Nordic Pharma GmbH	100% Gutschrift
Falschbestellung des Kunden	Keine Gutschrift / Kein Warenersatz
Auf dem Transportweg zum Kunden beschädigte Ware	Warenersatz
Versand von Ware mit weniger als 6 Monate Haltbarkeit	Warenersatz (falls Ersatzware nicht vorhanden: 100% Gutschrift)
Vertriebseinstellung	100% Gutschrift
Marktrückruf	100% Gutschrift
Qualitätsbeanstandung*	Warenersatz (falls Beanstandung berechtigt)

Grundsätzlich werden alle Retouren zur möglichen Wiedereingliederung durch unseren Logistikdienstleister organisiert. Entsprechende weitere Informationen erhalten Sie von unserem Logistikdienstleister. Bitte wenden Sie sich gemäss den Kontaktdaten auf der Packliste (Lieferschein) per E-Mail an unseren Logistikdienstleister kundenservice@alloga.ch (Ausnahme Qualitätsbeanstandung siehe unten*)

Beanstandungsfristen:

- Raumtemperatur-Produkte: 5 Tage ab Lieferung
- Kühlprodukte: Am Tag der Anlieferung

Folgende Grundinformationen werden zur weiteren Bearbeitung benötigt:

- Auftrags- oder Liefernummer
- Artikelnummer oder Pharmacode inkl. Artikelbezeichnung
- Chargenbezeichnung sowie Anzahl der betroffenen Packung(en)
- Fotodokumentation

Schadensmeldung: Der Schaden muss klar ersichtlich sein und die Meldung muss zum Zeitpunkt der Feststellung erfolgen.

Bei verkehrsfähiger Ware: Erstattet/ ersetzt werden nur komplette Packungseinheiten. Die Ware muss original verpackt, darf nicht beschädigt, beschriftet, beklebt, verschmutzt oder geöffnet sein; d.h. sie muss sich noch in einem verkehrsfähigen Zustand befinden. Eine Bestätigung zur korrekten Lagerhaltung muss am Tag der Abholung durch die verantwortliche Person unterzeichnet werden. Die Retoure muss innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt der Lieferung zurückgesendet werden.

***Qualitätsbeanstandungen** melden Sie bitte zeitnah an die Qualitätsabteilung der Nordic Pharma GmbH qa.ch@nordicpharma.com unter Angabe der folgenden Informationen:

- Artikel- und Chargenbezeichnung sowie Anzahl der betroffenen Packung(en)
- Möglichst genaue Beschreibung der Qualitätsbeanstandung
- Fotodokumentation

General Return Policy of Nordic Pharma GmbH, Switzerland Allgemeine Retourenregelung der Nordic Pharma GmbH, Schweiz

General Return Policy of Nordic Pharma GmbH, Switzerland

The following terms and conditions apply to the return of products purchased **directly** from Nordic Pharma GmbH:

Incorrect delivery by Nordic Pharma GmbH	100% refund
Incorrect order by customer	No refund / No replacement
Goods damaged during transport to the customer	Replacement
Delivery of goods with less than 6 months remaining shelf life	Replacement (if replacement is not possible: 100% refund)
Product discontinuation	100% refund
Product recall	100% refund
Product Quality Complaint*	Replacement (if the complaint is justified)

In principle, all returns are organised by our logistics service provider for potential reintegration into saleable stock. Further information will be provided by our logistics service provider. Please contact our logistics service provider via the contact information indicated on the packing list (delivery note), via email kundenservice@alloga.ch (exception: quality complaints - see below*).

Deadlines for return requests:

- Room-temperature products: within 5 days of delivery
- Refrigerated products: on the day of delivery

The following basic information is required for further processing:

- Order or delivery number
- Product number or Pharmacode, including product description
- Batch number and quantity of affected pack(s)
- Photographic documentation

Damage Report: The damage must be clearly visible and must be reported as soon as it is identified.

For saleable goods: Refund or replacement is granted only for complete pack units. The goods must be in their original packaging and must not be damaged, marked, labeled, contaminated, or opened; i.e., they must still be in saleable condition. A confirmation of proper storage must be signed by the responsible person on the day of collection. The return must be sent back within 10 days of receiving the delivery.

*Please report **Product Quality Complaints** promptly to the Quality Department of Nordic Pharma GmbH (qa.ch@nordicpharma.com), providing the following information:

- Product and batch number, as well as the number of affected pack(s)
- As detailed a description of the quality issue as possible
- Photographic documentation

General Return Policy of Nordic Pharma GmbH, Switzerland Allgemeine Retourenregelung der Nordic Pharma GmbH, Schweiz

Conditions de retour de Nordic Pharma GmbH, Suisse

Les conditions suivantes s'appliquent au retour des produits achetés **directement** auprès de Nordic Pharma GmbH:

Erreur de livraison par Nordic Pharma GmbH	Remboursement à 100%
Erreur dans la commande du client	Aucun remboursement / Aucun remplacement
Marchandises endommagées pendant le transport vers le client	Remplacement
Livraison de marchandises avec une durée de conservation inférieure à 6 mois	Remplacement (si aucun remplacement n'est disponible: remboursement à 100%)
Arrêt de commercialisation du produit	Remboursement à 100%
Rappel de lots	Remboursement à 100%
Réclamation concernant la qualité d'un produit*	Remplacement (si la réclamation est justifiée)

En principe, tous les retours sont organisés par notre prestataire logistique en vue d'une éventuelle remise en stock. Des informations complémentaires vous seront communiquées par notre prestataire logistique. Veuillez contacter notre prestataire logistique par e-mail à l'adresse kundenservice@alloga.ch, conformément aux coordonnées figurant sur le bon de livraison (exception: réclamations liées à la qualité – voir ci-dessous*).

Délais pour les demandes de retour:

- Produits à température ambiante: dans un délai de 5 jours après livraison
- Produits réfrigérés: le jour même de la livraison

Les informations de base suivantes sont requises pour la suite du traitement:

- Numéro de commande ou de livraison
- Numéro de référence ou pharmacode, incluant la description du produit
- Numéro de lot et nombre d'unités d'emballage concernées
- Documentation photographique

Déclaration de dommage: le dommage doit être clairement identifiable et la déclaration doit être effectuée au moment de sa constatation.

Pour les **marchandises commercialisables**: Le remboursement ou le remplacement est accordé uniquement pour des unités d'emballage complètes. Les produits doivent être dans leur emballage d'origine et ne doivent pas être endommagés, marqués, étiquetés, salis ou ouverts; en d'autres termes, ils doivent encore être dans un état commercialisable. Une attestation de stockage conforme doit être signée par la personne responsable le jour de l'enlèvement. Le retour doit être effectué dans les 10 jours suivant la réception de la livraison.

*Veuillez signaler sans délai toute **réclamation relative à la qualité des produits** au service Qualité de Nordic Pharma GmbH (qa.ch@nordicpharma.com), en fournissant les informations suivantes:

- Désignation du produit et le numéro de lot, ainsi que le nombre d'unités d'emballage concernées
- Description détaillée du défaut de qualité
- Documentation photographique