

## 1.0 Generell gilt:

Aus Gründen der Arzneimittel- und Medizinprodukte-Sicherheit wird ausgelieferte mangelfreie Ware grundsätzlich nicht zurückgenommen. Ausnahmen regeln die nachfolgenden Klauseln. Bei unaufgeforderten Rücksendungen (abgesehen von mangelhafter Ware) und solchen, die die nachfolgenden Ausnahmeregelungen nicht erfüllen, behält Alcon sich die Vernichtung der Ware ohne Gutschrift vor.

Retourenprozess: Retouren können ausschließlich in Abstimmung mit dem Alcon Kundenservice zurückgeschickt werden und müssen die Referenzdaten (Lieferschein- / Auftragsnummer) enthalten. Bei allen Einsendungen, die nicht den oben genannten Anforderungen entsprechen, behält Alcon sich vor, diese zu vernichten und es erfolgt in diesen Fällen keine Gutschrift, sofern es sich nicht um mangelhafte Ware handelt. Auch bei mangelhafter Ware sollte der Retourenprozess eingehalten werden, um eine schnelle Bearbeitung der Retoure zu ermöglichen (siehe unten „Mangelhafte Ware“). Daher gilt grundsätzlich, dass die Rücksendung der Waren nur nach **vorheriger Zustimmung** durch Alcon erfolgen kann (mit Ausnahme des Umtauschs von Kontaktlinsen, siehe unten „Umtausch von Kontaktlinsen“). Alcon ist nicht verpflichtet, Ware, die der Käufer ohne Zustimmung zurückschickt, an ihn wieder zu retournieren, für ihre Aufbewahrung zu sorgen oder – soweit wirtschaftlich vertretbar – ersatzlos zu vernichten. Die Rücksendung erfolgt in diesen Fällen auf Gefahr und Kosten des Käufers.

Generell setzt eine Rücknahme voraus, dass im Hinblick auf die retournierten Waren vom Käufer die anwendbaren rechtlichen Vorgaben (insbesondere Arzneimittelhandelsverordnung, Verordnung über den Betrieb von Apotheken, Medizinprodukteverordnung, Lagerungshinweise entsprechend Gebrauchsinformation usw.) nachweislich eingehalten worden sind. Die Rücknahme (ausgenommen mangelhafte Ware) ist nur in kompletten, nicht geöffneten unbeschrifteten Originalpackungen möglich. Ärztemuster oder Warenproben (u.a. Anpass-Linsen), angebrochene bzw. leere Packungen und über Importeure aus dem Ausland bezogene Ware werden nicht zurückgenommen.

## 1.1 Mangelhafte Ware:

Mängel sind unverzüglich nach Erhalt der Ware gegenüber Alcon, d.h. dem Kundenservice, anzuzeigen. Grundsätzlich muss die Ware bei Erhalt **unverzüglich** auf ihre Mangelhaftigkeit geprüft werden. Bei sichtbaren, offenkundigen Mängeln ist der Mangel innerhalb von **6 Werktagen** bei Alcon anzuzeigen. Bei versteckten Mängeln gelten die gesetzlichen Regelungen. Die betroffene Ware ist zunächst nach Möglichkeit sicherzustellen und nach Abstimmung mit Alcon ggf. zurückzusenden. Grundsätzlich sind Mängelrügen stets unter Beilage einer Beschreibung des Mangels und einer Kopie des Lieferscheins bei Alcon anzuzeigen. Der Kunde hat durch transportsichere Verpackung eine Beschädigung der Ware bei der Rücksendung zu vermeiden.

## 1.2 Falschlieferungen:

Bei der Lieferung falscher Ware oder falscher Mengen gilt folgende Besonderheit: Der Alcon Kundenservice muss unverzüglich, jedoch spätestens innerhalb von 6 Werktagen nach Lieferung, über die Falschlieferung informiert werden. Sodann wird das weitere Vorgehen (z.B. Rücksendung oder Vernichtung der Ware) besprochen. Spätere Reklamationen, d.h. Beanstandungen wegen einer Falschlieferung, können nicht mehr entgegengenommen werden.

## 1.3 Rückruf:

Grundsätzlich gilt, dass im Fall eines Rückrufs der Ware, spätestens innerhalb von einem Monat ab Bekanntgabe des Rückrufs diese Ware an Alcon zurückgesandt werden muss. Mit dem offiziellen Produktrückruf erfolgen detaillierte Angaben zur Rücksendung und Kostenerstattung.

## 1.4 Kulanz:

Aus Kulanzgründen und im Sinne einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit ist Alcon ausnahmsweise bereit, Retouren mangelfreier Ware zu akzeptieren, wenn mindestens eine der unten genannten Voraussetzungen erfüllt ist. Eine Rücknahme der Ware aus Kulanz begründet keine Verpflichtung für Alcon in ähnlichen Fällen gleichermaßen zu handeln. Alcon ist nicht gesetzlich verpflichtet die mangelfreie Ware umzutauschen. Im Fall einer Rücknahme aus Kulanz erhält der Käufer nach Rücksendung der retournierten Ware und Prüfung die Vergütung des jeweils berechneten Wertes in Form einer Gutschrift oder im Fall von Kontaktlinsen einen Umtausch. (siehe unten)

- **Geringe Resthaltbarkeit:** Der Käufer ist verpflichtet, sich um einen möglichst langen Abverkauf der von Alcon gekauften Ware vor Ablauf des Haltbarkeitsdatums zu bemühen. Somit können Alcon Waren mit Restlaufzeiten von **weniger als 6 Monaten** ab Lieferscheindatum - **frühestens 3 Monate vor Verfallsdatum** – an Alcon unter Beachtung des Retourenprozesses zurückgesandt werden. Bitte beachten Sie, dass dies nicht für Anpass-Linsen und Pflegemittel-Erstausstattungen sowie Eigenmarken (so genannte „Private Label“) gilt; diese sind von Umtausch und Rücknahme ausgeschlossen. Auch für bereits abgelaufene, geöffnete, beschriftete, beklebte oder beschädigte Ware (ausgenommen unverzüglich gemeldete Gewährleistungsfälle) besteht keine Umtausch- oder Rückgabemöglichkeit.
- **Außer Vertrieb:** Im Falle einer Außervertriebs-/ Außerhandelnahme aufgrund einer Änderung des Risiko-Nutzenverhältnisses des Produkts oder sonstigen Sicherheitsbedenken, wird die Ware mit 100 % des Rechnungspreises vergütet. Das jeweilige Produkt kann innerhalb von 3 Monaten ab Außervertriebs-/ Außerhandelnahme zurückgesandt werden. Bei abgelaufenem Verfallsdatum zum Zeitpunkt des Wareneingangs der Rücksendung reduziert sich die Vergütung auf 50 % des Rechnungspreises, sofern das Verfallsdatum nicht mehr als 4 Monate zurückliegt. Liegt es mehr als 4 Monate zurück, dann erfolgt keine Vergütung. Warenrücksendungen aufgrund Außervertriebs-/ Außerhandelnahme im Gesamtwert von weniger als € 40,00 pro Sendung sind von der Rücknahme ausgeschlossen.
- **Erstbevorratung:** Im Falle einer von Alcon ausdrücklich gegenüber dem Großhandel empfohlenen Erstbevorratung bei einem neu eingeführten Alcon Produkt kann ausnahmsweise ein befristetes Rückgaberecht des Käufers von 4 Monaten ab Lieferscheindatum für die erste Bestellung bestehen. Erfolgt nach der ersten Bestellung mit der empfohlenen Erstbevorratung eine Nachbestellung erlischt dieses.
- **Retoure – Umtausch von Kontaktlinsen:** Für Kontaktlinsen besteht eine Umtauschmöglichkeit in andere so genannte Austausch-Kontaktlinsen innerhalb von 12 Monaten nach Auslieferung der Ware. Voraussetzungen für den Umtausch sind, dass die zurückgeschickten Kontaktlinsen noch original verschlossen und unbeschädigt (z.B. nicht beschriftet / beklebt) sind. Hiervon ausgeschlossen sind Anpass-Linsen und Eigenmarken.

Im Fall des Umtausches verwenden Sie bitte die entsprechenden Auftragsnummern.

**Gerne können Sie die Rücksendung online über easy abwickeln.**