

Anmeldung von Retouren und Beanstandungen

Wie melde ich eine Retoure oder eine Beanstandung an und was ist dabei zu beachten?



Bitte wenden Sie sich gemäss den Kontaktdaten auf der Packliste (Lieferschein) per E-Mail an unseren **kundenservice@alloga.ch** oder beim jeweiligen Kundenservice der Pharmahersteller (Kontaktdaten auf Packliste/Lieferschein).

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



Folgende Grundinformationen werden zur weiteren Bearbeitung benötigt:

- Auftrags- oder Liefernummer (Ausnahme: Verfallene Ware und Chargenrückrufe)
- Artikelnummer oder Pharmacode inkl. Artikelbezeichnung
- Chargenbezeichnung
- Anzahl der betroffenen Packung(en)
- Fotodokumentation

Was muss in der Fotodokumentation einer Schadenmeldung enthalten sein?

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



Sichtbare Transportschäden an Palettensendungen müssen dem Transporteur/Chauffeur sofort beim Ablad gemeldet und auf der Empfangsbestätigung (Zustellnachweis) vermerkt werden. Später gemeldete Schäden werden NICHT akzeptiert, da der Haftungsanspruch gegenüber dem Transporteur erlischt.



Zu jeder Schadenmeldung müssen Fotos erstellt werden, welche folgende Punkte dokumentieren:

- Defekte Produkte wenn möglich mit erkennbarer Charge
- Gebindenummer
- Inhalt und allfällige Polsterung
- Bei defektem Inhalt von Originalkartons muss der Karton und dessen Etikette fotografiert werden.

Retourenmanagement

Alle Rücksendungen werden unter Berücksichtigung der partnerspezifischen Retourenregelungen bearbeitet.



GDP-konforme Retouren:

- Grundsätzlich müssen alle Retouren zur möglichen Wiedereingliederung durch Alloga organisiert werden.
- Zur Abholung von Raumtemperatur-Retouren erhalten Sie vom Kundenservice eine Abholetikette, welche an der Retoure sichtbar angebracht werden muss.
- Zur Abholung von Kühlprodukt-Retouren erhalten Sie vom Kundenservice die weiteren Anweisungen und entsprechenden Unterlagen.
- Die Bestätigung zur korrekten Lagerhaltung muss am Tag der Abholung durch die verantwortliche Person unterzeichnet werden.

Für nicht GDP-konforme Retouren von Kleinsendungen stellen wir Ihnen auf Anfrage eine GAS-Etikette (Geschäftsantwortsendung) zu, mit welcher Sie die Produkte portofrei auf dem Postweg zurücksenden können.

