



## Retourenregelung (Stand 08.2025)

### Bayer Vital GmbH

Vom Verfall bedrohte oder verfallene Artikel werden ausschließlich über den Retouren-Webshop der Bayer Vital GmbH abgewickelt: Sie erreichen den Retouren-Webshop über folgenden Link:

**<https://www.pharma-mall.de>**

Um die Aufwendungen für beide Partner so gering wie möglich zu halten, bitten wir um Ihr Verständnis, dass Retouren erst ab einem Gesamtwert von 85,- € auf Basis des AEP vergütet werden.

Die Vergütung der Retouren erfolgt durch eine Wertgutschrift. Kunden, die am Lastschrift- oder Einzugsverfahren teilnehmen, erhalten eine Gutschrift auf Ihr Konto zur automatischen Verrechnung. Kunden, welche nicht an diesen Verfahren teilnehmen, bitten wir um Angabe der entsprechenden Kontodaten.

Retouren, die nicht über den Webshop angemeldet werden oder unvollständig eingeschickt werden, sind von einer weiteren Bearbeitung ausgeschlossen. Es erfolgt keine Erstattung. Die Bayer Vital GmbH ist nicht verpflichtet, unaufgefordert zurückgesandte Artikel aufzubewahren, zurückzusenden oder zu vergüten, sondern behält sich im Interesse der Arzneimittelsicherheit vor, diese Artikel unter Ausschluss von Ersatzansprüchen zu vernichten. Dies gilt auch für Artikel, die nicht zum Sortiment der Bayer Vital GmbH gehören.

Sofern Retoursendungen unfrankiert eingesendet werden, behalten wir uns vor, die Sendungen anzunehmen und verauslagte Portogebühr von der Gutschrift abzuziehen.

#### **Für die Bearbeitung von Retouren gelten folgende Rahmenbedingungen:**

##### **➡ Vom Verfall bedrohte oder verfallene Artikel:**

Eine Rücksendung kann frühestens ab 3 Monate vor und bis spätestens 12 Monate nach Verfallsdatum erfolgen. Es wird eine Gutschrift in Höhe von 30% des Warenwertes bezogen auf den AEP gewährt.

##### **➡ Abverkaufs Artikel (Außer-Handel-Artikel)**

Hierbei handelt es sich um Artikel, die von der Bayer Vital GmbH in der Lauer Taxe „AV“ gemeldet wurden. Diese Artikel verfügen über eine Abverkaufs Frist von zwei Jahren. Eine Rücksendung ist erst nach Ablauf der Abverkaufs Frist möglich.



Bayer Vital GmbH  
Customer Service

51368 Leverkusen  
Deutschland

[www.gesundheit.bayer.de](http://www.gesundheit.bayer.de)

Geschäftsführung:  
Christian Lauterbach

Vorsitzender des  
Aufsichtsrats:  
Dirk Scheffel

Sitz der Gesellschaft:  
Leverkusen  
Amtsgericht Köln  
HRB 49226



Seite 2 von 2

➞ Folgende Artikel sind von dieser Retouren Regelung ausgeschlossen:

- ☐ Betaferon®
- ☐ Beyonltra®
- ☐ Ilomedin®
- ☐ Kerendia®
- ☐ Kovaltry ®
- ☐ Nexavar®
- ☐ Ventavis®
- ☐ Eylea®
- ☐ Jivi®
- ☐ Vitrakvi®
- ☐ Verquvo®
- ☐ Nubeqa®

Retouren zu diesen Artikeln sind nur in Einzelfällen und nach vorheriger Abstimmung mit dem Apothekenkundenservice möglich.

➞ Rückrufe

Artikel, die von einem Rückruf betroffen sind, unterliegen nicht der Retouren Regelung. Über die Abwicklung erfolgt im Bedarfsfall eine gesonderte Information.

➞ Produktreklamationen

Im Fall von Reklamationen wenden Sie sich bitte an den Apothekenkundenservice.

**Mit dieser Retouren Regelung verlieren alle bisherigen Regelungen ihre Gültigkeit.**

Darüber hinaus gelten die Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen der Bayer Vital GmbH in der jeweils gültigen Fassung.

Mit freundlichen Grüßen

Bayer Vital GmbH

Customer Service