

# Retourenregelung für Produkte der Biocon Biologics Germany GmbH (BBG),

## Frankfurt am Main, August 2025

### Krankenhäuser und krankenhausversorgende Apotheken



**BBG-Produkte, die über den  
 Großhandel bezogen wurden.<sup>1</sup>**

Der **Großhändler**, bei dem die Ware  
**gekauft** wurde, **bearbeitet** die Retoure.



**BBG-Produkte, die direkt von  
 BBG bezogen wurden.**

**BBG bearbeitet** die Retoure  
 gemäß dieser Regelung.

### Leitlinien für Retouren

Vergütung	Status der Artikel	Fristen
50%	Abgelaufene Artikel (verkaufbar)	Ab 2 Monate vor Verfall bis Verfall
100%	Transportschäden	Innerhalb von 3 Werktagen nach Lieferung
100%	Eingestellte Artikel (verkaufbar)	Bis 6 Monate nach Bekanntgabe
100%	Rückruf (nicht verkaufsfähig)	Bis 1 Monat nach Benachrichtigung



### Rücksendung von Retouren und Gutschrift

- Rücksendungen sind nur mit vorheriger Genehmigung und ggf. Retouren-Nummer möglich.
- Es werden **ausschließlich Produkte** in **Originalverpackung** mit unversehrtem **Originaletikett** **gutgeschrieben**.
- **Teilverpackungen** sowie geöffnete, beschädigte oder individualisierte Produkte sind von der **Erstattung ausgeschlossen**.
- Die **Rücksendung** muss transportsicher, auf **eigene Kosten** und auf **eigenes Risiko** erfolgen.
- Rücksendungen sind nicht durch BBG versichert.
- BBG behält sich das Recht vor, **Vergütungen** jederzeit und ohne vorherige Ankündigung **anzupassen**.

<sup>1</sup> Die Rücknahme wird durch den Großhandel abgewickelt. Unabhängig davon verbleiben die gesetzlichen Anforderungen für Haftung und Produktqualität bei BBG.



## Gutschriftbedingungen

Rücksendungen, die gemäß dieser Richtlinie akzeptiert werden, werden folgendermaßen gutgeschrieben:

- zum **aktuellen Preis**, auch wenn dieser unter dem ursprünglichen Kaufpreis liegt,
- zum BBG-Vertragspreis zum Kaufzeitpunkt oder falls kein Preis ermittelt werden kann, nach alleinigem Ermessen von BBG zum aktuellen durchschnittlichen Nettoverkaufspreis.
- Defekte Bestandteile von **Mehrfachpackungen** werden **ersetzt**, sofern das Einzelprodukt im aktuellen Sortiment verfügbar ist. **Andernfalls** erfolgt eine **Gutschrift** in Höhe des anteiligen Verkaufspreises.



## Preisänderungen und Lagerwertverlust

- Bei **Preisänderungen informiert** BBG den betroffenen Käufer.
- Der Käufer wird gebeten, **Lagerwert** und **Lagerverlust** an folgende Adresse zu **melden**: [retouren.reg@loxxess-pharma.com](mailto:retouren.reg@loxxess-pharma.com).
- Anträge auf Lagerwertausgleich müssen **bis zum jeweiligen Fälligkeitstermin eingereicht** werden.
- **Nachträgliche Änderungen** oder verspätete Einreichungen sind **ausgeschlossen**.
- Der gemeldete Verlust wird gemäß den diesen Richtlinien geprüft und gegebenenfalls entschädigt.
- Ein Kaufnachweis kann im Einzelfall angefordert werden.



## Beanstandungen und Reklamationen

- Der Käufer hat **Zustand** und **Menge** der gelieferten **Ware** unmittelbar nach Erhalt zu **prüfen**.
- Erkennbare **Transportschäden** oder Abweichungen sind **umgehend** dem Frachtführer zu **melden** und auf dem Lieferschein zu vermerken.
- Offensichtliche **Mängel** müssen innerhalb von **3 Werktagen schriftlich beanstandet** werden.
- Verdeckte Mängel sind unverzüglich nach ihrer Entdeckung zu rügen.
- Erfolgt keine rechtzeitige Rüge, gilt die Ware gemäß § 377 HGB als mängelfrei.
- Eine Rücknahme verspätet beanstandeter Ware erfolgt ohne Anerkennung einer Rechtspflicht und begründet keinen Anspruch auf zukünftige Kulanz.



## Ansprechpartner und Rücksendeadresse

### Rücksendeadresse

Loxxess Pharma GmbH  
Retourenabteilung  
Oberheisinger Str. 11  
93073 Neutraubling  
Tel: +49 (0)9401 - 528 15 – 44  
E-Mail: [retouren.reg@loxxess-pharma.com](mailto:retouren.reg@loxxess-pharma.com)  
Montag bis Freitag von 8:00 bis 16:00 Uhr  
(werktags in Bayern)

### Customer Service Team/Auftragsbearbeitung

E-Mail: [auftrag@loxxess-pharma.com](mailto:auftrag@loxxess-pharma.com)  
Tel. +49 (0)8171 - 483 58 - 300  
Fax: +49 (0)8171 - 483 58 – 390

Montag bis Freitag von 8:00 bis 16:30 Uhr  
(werktags in Bayern)



## Schlussbestimmungen

- BBG behält sich das Recht vor, diese Richtlinie jederzeit anzupassen.
- Es gelten die AGB von BBG abrufbar unter: <https://www.bioconbiologicseu.com/de-DE/contact-us>.
- Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, bleibt die Gültigkeit der übrigen Regelungen unberührt.