

Allgemeine Retourenregelung der Gilead Sciences GmbH für Apotheken, klinikversorgende Apotheken und Klinikapotheken (Stand 01.07.2026)

1. Anwendungsbereich und allgemeine Regelungen

Diese Retourenregelung gilt für Offizin-Apotheken, klinikversorgende Apotheken und Klinikapotheken (Kunde), sofern im Einzelfall keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.

Sie findet ausschließlich Anwendung auf Arzneimittel, die vom Kunden direkt bei der Gilead Sciences GmbH bezogen wurden (Ware).

Es wird darauf hingewiesen, dass es sich bei den von der Gilead Sciences GmbH vertriebenen Arzneimitteln um Medikamente zur Behandlung chronischer Erkrankungen handelt. Als solche weisen diese aufgrund produktspezifischer Lager-, Transport- und Distributionsprozesse regelmäßig eine gegenüber der ab Herstellung vorgesehenen Haltbarkeitsdauer reduzierte Restlaufzeit auf und es wird davon ausgegangen, dass diese innerhalb der Laufzeiten vom Endverbraucher abgerufen werden. Eine verkürzte Restlaufzeit stellt ausdrücklich keinen Sachmangel dar, sofern die gelieferte Ware zum Zeitpunkt der Lieferung verkehrsfähig ist und die branchenüblichen Anforderungen an die Restlaufzeit eingehalten werden.

Aus Gründen der Arzneimittelsicherheit werden ausgelieferte mangelfreie Arzneimittel grundsätzlich nicht zurückgenommen. Die Rücknahme mangelfreier Ware erfolgt daher ausschließlich aus Kulanz, ohne Anerkennung einer Rechtspflicht und ohne Begründung eines zukünftigen Anspruchs. Ein Anspruch des Kunden auf Rücknahme besteht nicht. Eine Rücknahme ist nur möglich, sofern und soweit die in dieser Retourenregelung festgelegten Voraussetzungen im Einzelfall vollständig erfüllt sind.

Die Regelungen dieser Retourenregelung gelten ausschließlich ergänzend zu den gesetzlichen bzw. vertraglichen Gewährleistungsrechten des Kunden und lassen diese unberührt. Soweit über die Gewährleistungsrechte hinaus Rücknahmen, Gutschriften oder sonstige Leistungen nach dieser Retourenregelung erfolgen, werden diese ausschließlich aus Kulanz, ohne Anerkennung einer Rechtspflicht und nur bei Vorliegen der hierin festgelegten Voraussetzungen gewährt.

Retouren erfolgen ausschließlich durch Abholung der Ware durch einen von der Gilead Sciences GmbH beauftragten Logistikdienstleister. Eine eigenständige Rücksendung der Ware durch den Kunden ist ausgeschlossen. Retouren, die die in dieser Retourenregelung festgelegten Voraussetzungen nicht erfüllen oder unaufgefordert an die Gilead Sciences GmbH zurückgeschickt werden, werden nicht akzeptiert. Die Gilead Sciences GmbH behält sich vor, solche Ware ohne Erstattung zu vernichten.

2. Retourenprozess

2.1 Reklamation und/oder Anmeldung der Retoure

Jede Reklamation bzw. Retoure ist vorab zwingend in Textform beim Kundenservice der Gilead Sciences GmbH per E-Mail an mcustomerservice@gilead.com anzumelden.

Für eine zügige Bearbeitung wird empfohlen, für Reklamationen und/oder Anmeldungen von Retouren das in **Anlage 2** zur Verfügung gestellte Retourenformular zu verwenden. Sollte das Formular im Einzelfall nicht genutzt werden, sind sämtliche dort abgefragten Informationen im Rahmen der Retourenanmeldung bzw. Reklamation vollständig vom Kunden anzugeben.

Der Reklamation und/oder Anmeldung einer Retoure sind zwingend folgende Unterlagen beizufügen:

- Kopie der Rechnung; oder
- Kopie des Lieferscheins;
- bei Transportschäden oder Anlieferbruch (zusätzlich): eine eindeutige und aussagekräftige Fotodokumentation

Unvollständige Reklamationen oder Anmeldungen werden nicht bearbeitet.

2.2 Retourenbestätigung

Eine Abholung der Ware ist erst nach vorheriger ausdrücklicher Bestätigung durch Gilead in Textform (Retourenbestätigung) zulässig.

2.3 Abwicklung der Retoure

Die Abholung der reklamierten Ware erfolgt durch einen von der Gilead Sciences GmbH beauftragten Logistikdienstleister. Die Retourenbestätigung ist der Ware gut sichtbar beizulegen. Weitere Informationen zum Ablauf der Retoure bzw. zur Abholung der reklamierten Ware werden erst nach Retourenbestätigung durch den Kundenservice der Gilead Sciences GmbH erteilt.

Mit der Übergabe der Retoure bei Abholung bestätigt der Kunde schriftlich (§ 126 Abs. 1 BGB), dass die Ware bis zu diesem Zeitpunkt ordnungsgemäß und unter Einhaltung der geltenden gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben, insbesondere der Vorgaben der Verordnung über den Betrieb von Apotheken, gelagert wurde und den Einflussbereich des Kunden seit Anlieferung nicht verlassen hat. Unsachgemäß gelagerte Ware wird nicht erstattet. Die Einhaltung der vorgenannten Anforderungen ist vom Kunden auf Verlangen nachzuweisen.

Nicht mehr verkehrsfähige oder mangelhafte retournierte Ware wird ausnahmslos der Vernichtung zugeführt.

Im Übrigen behält sich die Gilead Sciences GmbH vor, potentiell noch verkehrsfähige Ware (insbesondere Falschliefereien) vorbehaltlich einer positiven Einzelfallprüfung und Freigabe durch den Großhandelsbeauftragten wieder in den verkehrsfähigen Bestand aufzunehmen, sofern die retournierte Ware mangelfrei ist und – im Falle kühlpflichtiger Ware – geeignete Temperaturprotokolle durch den Kunden vorgelegt werden sowie ein

temperaturgeführter Rücktransport durch einen von der Gilead Sciences GmbH beauftragten Logistikdienstleister erfolgt.

3. Fristen und Erstattung

Die für die jeweilige Retourenart geltenden Fristen sowie die Höhe der jeweiligen Erstattung ergeben sich abschließend aus der als **Anlage 1** beigefügten Übersicht. Maßgeblich sind ausschließlich die dort geregelten Voraussetzungen und Prozentsätze.

4. Erstattungsart

Die Art der Erstattung steht im Ermessen der Gilead Sciences GmbH und erfolgt grundsätzlich im Wege einer Gutschrift nach Eingang der retournierten Ware bei der Gilead Sciences GmbH. Soweit diese Retourenregelung ausdrücklich eine Ersatzlieferung vorsieht, ist der Kunde abweichend hiervon berechtigt, nach seiner Wahl anstelle der Gutschrift eine Ersatzlieferung zu verlangen.

5. Ausschlussgründe

Retouren sind ausgeschlossen, wenn einer der nachfolgenden Ausschlussgründe vorliegt:

- Bezug der Ware über den Großhandel oder sonstige Dritte
- Angebrochene oder geöffnete Ware bzw. Packungen (ausgenommen Rückruf)
- Unvollständige oder fehlerhafte Angaben bzw. Unterlagen
- Nichteinhaltung der maßgeblichen Fristen gemäß Anlage 1
- Anmeldung einer Retoure wegen drohenden Verfalls für das betreffende Produkt, wenn bereits Folgebestellungen bei der Gilead Sciences GmbH für das gleiche Produkt eingegangen sind; in diesem Fall ist davon auszugehen, dass vorhandene Ware vorrangig abzuverkaufen ist.
- Unaufgeforderte oder ohne vorherige Retourenbestätigung durch die Gilead Sciences GmbH zurückgesandte Ware; in diesen Fällen erfolgt eine Vernichtung ohne Erstattung.

6. Ergänzende Regelungen

Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gilead Sciences GmbH in ihrer jeweils geltenden Fassung (abrufbar unter <https://www.gileadpro.de/agb>), sofern und soweit diese den Regelungen dieser Retourenregelung nicht widersprechen.

Anlage 1 – Retourenarten, Fristen und Erstattung

Retourenart	Fristen für die Reklamation/Retourenanmeldung	Erstattung in % (vom in Rechnung gestellten Betrag) / Ersatzlieferung (sofern vorgesehen)
Transportschaden/ Anlieferbruch	Erkennbare Mängel müssen unverzüglich, spätestens 7 Kalendertage ab Lieferung reklamiert und zur Retoure angemeldet werden. Verborgene Mängel sind ebenfalls unverzüglich, spätestens 7 Kalendertage nach Feststellung zu reklamieren und zur Retoure anzumelden.	100% oder kostenlose Ersatzlieferung (nach Wahl des Kunden)
Kurzläufer (Restlaufzeit bei Versand durch Gilead < 12 Monate)	Kurzläufer können frühestens 4 Monate vor Verfallsdatum und müssen spätestens 1 Monat nach Eintritt des Verfallsdatums zur Retoure angemeldet werden.	100%
Drohender Verfall/ kurze Resthaltbarkeit	Ware mit kurzer Resthaltbarkeit (drohender Verfall) kann frühestens 4 Monate vor Verfallsdatum zur Retoure angemeldet werden.	75%
Verfall – Ablauf des Verfallsdatums	Abgelaufene Ware (Verfall) muss spätestens 1 Monat nach Eintritt des Verfallsdatums zur Retoure angemeldet werden.	75%
Unvollständigkeit der Ware	Erkennbar unvollständige Ware muss unverzüglich, spätestens 7 Kalendertage ab Lieferung reklamiert und zur Retoure angemeldet werden. Verborgene unvollständige Ware ist ebenfalls unverzüglich, spätestens 7 Kalendertage nach Feststellung zu reklamieren und zur Retoure anzumelden.	100% oder kostenlose Ersatzlieferung (nach Wahl des Kunden)
Falschliefierung – Lieferung nicht bestellter Ware	Die Lieferung falscher bzw. nicht bestellter Ware muss unverzüglich, spätestens 7 Kalendertage ab Lieferung reklamiert und zur Retoure angemeldet werden.	100% oder kostenlose Ersatzlieferung (nach Wahl des Kunden)
Rückruf	Bei Rückruf muss die Ware unverzüglich, spätestens 4 Monate nach Bekanntgabe des Rückrufs zur Retoure angemeldet werden.	100%
Außer Handel genommene Ware (Abgabe an Patienten nicht mehr zulässig)	Ware, die an Patienten und Patientinnen nicht mehr abgegeben werden darf, muss unverzüglich, spätestens 4 Monate nach Information des Kunden durch die Gilead Sciences GmbH zur Retoure angemeldet werden.	100%
Außer Handel genommene Ware/ Sortimentsbereinigung	Ware, die aus dem Sortiment der Gilead Sciences GmbH genommen wird, kann frühestens 4 Monate vor Verfallsdatum und muss spätestens 1 Monat nach Verfall zur Retoure angemeldet werden.	75%
Bestellfehler des Kunden	Keine	Kein Ersatz und keine Rückerstattung
Wegfall des Patientenbedarfs / keine Verwendung	Keine	Kein Ersatz und keine Rückerstattung

Anlage 2 – Retourenformular

Retourenformular

Bitte senden Sie das ausgefüllte Formular per E-Mail an: mcustomerservice@gilead.com

Bitte fügen Sie dem Formular eine Kopie des Lieferscheins und/ oder Rechnung bei,
sowie bei Transport-/Lieferschäden aussagekräftige Fotos!

Name des Unternehmens:

Kundennummer*:
(zu finden auf jeder Rechnung)

Kontaktperson:
(für Rückfragen)

Telefon/ E-Mail:

Abholadresse:

Grund der Retoure:

Lieferscheinnummer:

Rechnungsnummer:

Produktangaben:

Produkt (PZN/Arzneimittel Name/Gilead Artikelnummer)	Charge	Verfalldatum	Menge