

## Visszavételi szabályzat

### 1. A Szabályzat célja, személyi és tárgyi hatálya

1.1. Jelen szabályzat (a továbbiakban: „**Szabályzat**”) meghatározza a meghiúsult kiszállítás (refusal) és a visszavétel (return) fogalmait, valamint az ezekhez kapcsolódó eljárási rendet az Intervet Hungaria Kft. (székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 10/B; cégjegyzékszám: 01-09-661286; FELIR azonosító: AA0090807; a továbbiakban: „**MSD AH**”) és vevői, azaz a termékeit megvásárló viszonteladók és felhasználók között (a továbbiakban: „**Vevők**”).

1.2. A meghiúsult kiszállítás és a visszavételi eljárások, illetve a visszavételből kizárt termékek átvétele egymástól eltérő folyamatok, amelyek különböző feltételek mellett alkalmazhatók.

1.3. Jelen Szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki az MSD AH által kezdeményezett vagy hatóság által elrendelt termékvisszahívásokra (recall). A termékvisszahívás eljárására az MSD AH külön belső eljárásrendet alkotott az alkalmazandó jogszabályok szerint, továbbá termékvisszahívás esetén az MSD AH megfelelően tájékoztatja az érintett Vevőit az irányadó eljárásról.

1.4. Jelen Szabályzat tárgyi hatálya nem terjed ki továbbá a minőségi és mennyiségi hibák bejelentésének és kivizsgálásának folyamatára sem.

### 2. Meghiúsult kiszállítás

2.1. Meghiúsult kiszállítás akkor áll fenn, ha a megrendelt termék kiszállítása során az alábbi feltételek teljesülnek:

- a Vevő vagy annak eljárásra jogosult képviselője a szállítmányt **nem veszi át**,

## Return policy

### 1. Purpose, personal scope and subject matter of the Policy

1.1. This policy (hereinafter: “**Policy**”) defines the concepts of refusal and return, as well as the related procedures between Intervet Hungaria Kft. (registered seat: H-1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 10/B, Hungary; company registration number: 01-09-661286; FELIR ID: AA0090807; hereinafter: “**MSD AH**”) and its buyers, meaning resellers and end users purchasing its products (hereinafter: “**Buyers**”).

1.2. Refusal and return procedures, as well as the handover of products excluded from return, are distinct processes that may be applied under different conditions.

1.3. The scope of this Policy does not extend to product recalls initiated by MSD AH or ordered by a regulatory authority. MSD AH has established separate internal procedures for product recalls in accordance with applicable laws, and in the event of a product recall, MSD AH will duly inform its affected Buyers of the applicable procedure.

1.4. The scope of this Policy also does not extend to the process of reporting and investigating quality and quantity defects either.

### 2. Refusal

2.1. A refusal occurs when, during the delivery of the ordered product the following conditions are met;

– the Buyer or its representative authorized to act on its behalf **does not accept** the shipment,

- a termék **nem kerül lerakodásra a szállítójárműről, és**

– the product **is not unloaded from the delivery vehicle, and**

- a szállítólevelet a Vevő vagy annak eljárásra jogosult képviselője **nem írja alá.**

– the **delivery note is not signed by the Buyer or its representative authorized to act on its behalf.**

2.2. Meghiúsult kiszállítás esetén a teljes rendelés változatlan állapotban visszaküldésre kerül az MSD AH részére a Vevő költségviselése mellett. **Részleges átvétel nem megengedett**, azaz a Vevő nem jogosult a rendelés egy részét átvenni, míg a fennmaradó rész visszaküldését kérni.

2.2. In case of a refusal, the entire order is sent back to MSD AH in its original condition at the Buyer's cost. **Partial acceptance is not permitted**; that is, the Buyer is not entitled to accept part of the order while requesting the refusal of the remaining portion.

2.3. Ha az MSD AH a Vevő megrendelésének megfelelő terméket és mennyiséget szállította ki, azaz a Vevő jogos ok nélkül tagadta meg a termék átvételét, úgy az MSD AH fenntartja a jogát, hogy a megrendelésre irányadó Általános Értékesítési Feltételei 5.10. pontja alapján a szállítási és tárolási díjat és egyéb költségeket felszámítsa, illetve kártérítési igénytel éljen a Vevővel szemben.

2.3. If MSD AH has shipped the product and the quantity corresponding to the Buyer's order, i.e., the Buyer refused to accept the product without a legitimate ground, MSD AH reserves the right to charge the delivery and storage fees as well as other costs pursuant to Section 5.10 of the General Terms and Conditions governing the order, and to assert a claim for damages against the Buyer.

2.4. Amennyiben a Vevő a szállítólevelet aláírja, a rendelés **átvettnek minősül**, és az esetleges további reklamáció vagy visszaküldési igény kizárólag a **visszavételi eljárás keretében** kezelhető, amit az MSD AH Ügyfélszolgálatán keresztül kezdeményezhet. ([vevoszolgalatah@msd.com](mailto:vevoszolgalatah@msd.com)).

2.4. If the Buyer signs the delivery note, the order **is deemed accepted**, and any further complaints or return requests may only be handled **through the return procedure**, which can be initiated through MSD AH Customer Service ([vevoszolgalatah@msd.com](mailto:vevoszolgalatah@msd.com)).

### 3. Visszavétel

### 3. Returns

3.1. Visszavétel akkor áll fenn, ha a terméket a Vevő már átvette, tehát a szállítólevelet aláírta, így a termékről számla került kiállításra, feltéve, hogy a termék nem hibás és a visszavételi igényt a kérdéses rendelés, illetve termék vonatkozásában jelen Szabályzat nem zárja ki.

3.1. A return occurs if the Buyer has already accepted the product — that is, signed the delivery note — and an invoice has been issued for the product, provided that the product is not defective and the return request is not excluded in this Policy with respect to the order or product in question.

3.2. Az állatgyógyászati termékekről szóló 128/2009. (X. 6.) FVM rendelet 8. számú

3.2. In accordance with Sections 21–23 of Chapter I of Annex 8 to Decree No. 128/2009

melléklet I. fejezet 21-23. pontjaira és az állatgyógyászati készítmények helyes forgalmazási gyakorlatára vonatkozó intézkedésekről szóló 2021/1248 (EU) Bizottsági rendelet (Good Distribution Practice; „GDP”) 30. cikkére tekintettel a visszavétel kezelése eltérően történik a kis- és nagykereskedelmi értékesítések esetében.

3.2.1 Az MSD AH kiskereskedelmi készletén keresztül kiszolgált Vevők esetében a termékek **visszavétele a GDP 30. cikk 2. pont d) alpontja szerint nem lehetséges.**

3.3.2. Az MSD AH nagykereskedelmi készletéről értékesített termékek visszavételének feltétele, hogy a Vevő a visszaküldéshez az alábbi dokumentumokat csatolja:

- a) Visszavételi nyilatkozat (jelen Szabályzat 1. melléklete szerint, vagy azzal tartalmilag azonos, az állatgyógyászati készítmények visszavételére irányadó jogi előírásoknak megfelelő nyilatkozat). A nyilatkozatban foglaltakkal összefüggésben a Vevő köteles az MSD AH kérésére további alátámasztó dokumentáció bemutatására.
- b) Az MSD AH kérésére, megfelelő hőmérsékleti körülmények közötti tárolás és visszaszállítás igazolása hiteles hőmérsékleti naplóval.

3.3. Az MSD AH megvizsgálja a visszavételi igényt és saját belátása szerint dönt erről, a belső szabályainak és jóváhagyási politikájának megfelelően. Az MSD AH nem köteles a visszavételi igényt jóváhagyni és teljesíteni. Az MSD AH a visszavétel jóváhagyásának és a jóváíró számla kiállításának feltételül szabhatja az MSD AH-nál a kiszállítással kapcsolatban felmerült igazolt károk, illetve költségek [ideértve

(X. 6.) of the Ministry of Agriculture on veterinary products and Article 30 of Commission Regulation (EU) 2021/1248 on measures regarding good distribution practice for veterinary medicinal products (Good Distribution Practice; “GDP”), the handling of returns differs between retail and wholesale sales.

3.2.1 For Buyers served through MSD AH’s retail inventory, product **returns are not permitted under Article 30(2)(d) of the GDP.**

3.3.2. The return of products sold from MSD AH’s wholesale inventory is subject to the Buyer attaching the following documents to the return:

- a) Return declaration (in accordance with Appendix no. 1 of this Policy, or a declaration with identical content that complies with the legal requirements governing the return of veterinary medicinal products). In connection with the contents of the declaration, the Buyer is obligated to present additional supporting documentation upon request of MSD AH.
- b) Upon request of MSD AH, proof of appropriate temperature conditions during storage and transport documented by a certified temperature log.

3.3. MSD AH will review the return request and decide on it at its sole discretion, in accordance with its internal rules and approval policy. MSD AH is under no obligation to approve or fulfill the return request. MSD AH may make the approval of the return and the issuance of a credit note contingent upon the deduction from the credit note any verified damages, or costs incurred by MSD AH in connection with the shipment [including, in

különösen a szállítási díjat és a termék visszaküldésének adminisztrációjával (pl. minőségügyi kezelésével, dokumentálásával) kapcsolatban felmerült költségeket], továbbá a visszaszállítással kapcsolatban felmerült esetleges költségek levonását a jóváírás összegéből.

3.4. A visszavételi igény benyújtása **nem mentesíti a Vevőt az eredeti számla kiegyenlítésének kötelezettsége alól.**

3.5. A jóváíró számla kiállítására kizárólag abban az esetben kerülhet sor, ha az MSD AH írásban jóváhagyta a visszavételi igényt és a jóváírást, és a visszaküldött termék az MSD AH készletére visszaérkezett.

### 3.5. Kivétel – hűtött termékek

Hűtött termékek visszavétele **nem lehetséges**, függetlenül az értékesítési csatornától.

### 3.6. Kivétel – hamisítás gyanúja

Az MSD AH fenntartja a jogot, hogy amennyiben a visszavételezett termékkel kapcsolatban hamisításra utaló körülmény fennáll, úgy az MSD AH megtagadhatja a visszavételi igény jóváhagyását és a jóváíró számla kiállítását.

### 3.7. Visszavételi igény bejelentése

A visszavételi igényt a Vevő köteles a **teljesítés igazolásának, azaz a szállítólevél aláírásának napjától számított 3 (három) munkanapon belül** megfelelő indokolással jelezni az MSD AH vevőszolgálatára részére ([vevoszolgalatah@msd.com](mailto:vevoszolgalatah@msd.com)). A vevőszolgálat a bejelentést vizsgálja, és tájékoztatja a Vevőt a további teendőkről.

### 3.8. A visszáru visszaszállítása

3.8.1. A futárszolgálat kizárólag abban az esetben jogosult visszárut átvenni a Vevőtől, ha

particular, the deduction of delivery costs and costs incurred in connection with the administration of the product return (e.g., quality control, documentation) as well as the potential costs arising in connection with the return transportation].

3.4. Submitting a return request **does not exempt the Buyer from the obligation to settle the original invoice.**

3.5. A credit note may only be issued if MSD AH has approved in writing the return request as well as the crediting, and the returned product has been received back into MSD AH's inventory.

### 3.5. Exception – cold chain products

Returns of cold chain products **are not permitted**, regardless of the sales channel.

### 3.6. Exception – suspected counterfeit

MSD AH reserves the right to refuse approval of the return request and refuse to issue a credit note if there are circumstances indicating suspicion of counterfeiting in connection with the returned product.

### 3.7. Submitting a return request

The Buyer is required to notify MSD AH's customer service ([vevoszolgalatah@msd.com](mailto:vevoszolgalatah@msd.com)) of the return request **within 3 (three) business days of the date of confirmation of performance, meaning signature of the delivery note**, providing appropriate justification. Customer service will investigate the request and inform the Buyer of the next steps.

### 3.8. Return of goods

3.8.1. The courier service is authorized to collect returned goods from the Buyer only if

az MSD AH vevőszolgálat a hivatalos szállítólevelet küld a fuvarszervezés részére.

MSD AH's customer service sends an official waybill to the shipping department.

3.8.2. Az MSD AH a visszavétel esetében **nem szervez külön szállítást**.

3.8.2. MSD AH **does not arrange separate shipping** for returns.

3.8.3. A visszaküldés a Vevő **következő rendelése során** történik, amikor a Vevő a terméket a szükséges dokumentumokkal együtt a futár részére átadhatja. A visszaküldéssel kapcsolatos esetleges költségek a Vevőt terhelik.

3.8.3. The return will be processed **during the Buyer's next order**, at which time the Buyer may hand over the product, along with the necessary documents, to the courier. The Buyer is liable for any potential costs in connection with the return.

### 3.9. Jóváírás

### 3.9. Credit

3.9.1. Visszavételi igény jóváhagyása esetén a Vevő változatlanul köteles az eredeti számlát a számlán szereplő fizetési feltételek szerint kiegyenlíteni.

3.9.1. In the event of a return request, the Buyer remains obligated to settle the original invoice in accordance with the payment terms stated on the invoice.

3.9.2. Az MSD AH által jóváhagyott visszavétel igény és jóváírás alapján visszaküldött termék MSD AH raktárába történő visszaérkezését követően az MSD AH **jóváíró számlát állít ki**, amelyet elektronikus úton küld meg a Vevő részére.

3.9.2. Upon the return of the product to MSD AH's warehouse following a return request and crediting approved by MSD AH, MSD AH **will issue a credit note**, which will be sent to the Buyer electronically.

## 4. Visszavételből kizárt termékek átvétele

## 4. Receipt of products excluded from return

Kivételes esetekben **egyedi elbírálás kérhető**, hogy a terméket az MSD AH abban az esetben is átvegye, ha a termék a Vevő által már átvételre került, és a visszavételre a jelen Szabályzat 3. pontja alapján nincsen lehetőség. Az egyedi elbírálást az MSD AH területileg illetékes képviselője kezdeményezheti az MSD AH logisztikai vezetője felé. Az MSD AH saját belátása szerint dönt arról, hogy a visszavételből kizárt terméket az MSD AH átveszi-e. Átvétel esetén a feltételekről az MSD AH értesíti a Vevőt.

In exceptional cases, **subject to a case-by-case review**, the Buyer can request MSD AH to receive the product even if the Buyer has already accepted delivery of it and a return is not possible under Section 3 of this Policy. The case-by-case review may be initiated by the MSD AH field representative and submitted to the MSD AH logistics manager. MSD AH may decide at its sole discretion whether to receive a product excluded from return. In the event of approval, MSD AH notifies the Buyer of the conditions.

## 5. A visszaküldött termék további sorsa

## 5. The fate of received product

A visszaküldött termék (akár meghiúsult kiszállítás, akár visszavételi igény alapján, akár egyedi elbírálást követő átvétel esetén került sor a visszaküldésre) további sorsáról az

The fate of the received product (whether as a result of refusal, return request, or handover of a product excluded from return further to a case-by-case assessment) will be decided by

MSD AH minőségügyi felelőse, illetve helyettese dönt az irányadó jogi előírások és az MSD AH vonatkozó minőségirányítási szabályzata alapján.

the MSD AH quality officer or their deputy in accordance with applicable laws and MSD AH's relevant quality management policies.

## **6. Hatálybalépés és módosítás**

## **6. Effective date and amendments**

6.1. Jelen Szabályzat 2026.04.15 napjától határozatlan ideig hatályos.

6.1. This Policy remains in effect for an indefinite period starting on 15.04.2026.

6.2. Az MSD AH a jelen Szabályzatot egyoldalúan módosíthatja. A visszavételi igényre az igény benyújtásakor hatályos szabályzat az irányadó.

6.2. MSD AH may unilaterally amend this Policy. The return request is governed by the policy in force at the time the request is submitted.

### **Melléklet:**

- Visszavételi nyilatkozat mintája

### **Appendix:**

- Sample of the return declaration

**Melléklet**  
**Visszavételi nyilatkozat**

**Appendix**  
**Return declaration**

Alulírott ..... mint az .....cég (székhely: .....; cégjegyzékszám: .....; FELIR azonosító: .....) minőségbiztosítási felelőse igazolom, hogy az alábbiakban felsorolt, az Intervet Hungária Kft. (székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 10/B; cégjegyzékszám: 01-09-661286; FELIR azonosító: AA0090807; a továbbiakban: „**MSD AH**”) részére visszaküldött termékek raktározása és szállítása során dokumentált módon biztosítottuk a forgalomba hozatali engedélyben előírt tárolási hőmérsékletet és egyéb tárolási feltételeket. A kérdéses termékek tárolása során betartottuk az állatgyógyászati készítmények forgalmazására (illetve állategészségügyi szolgáltatás keretében való felhasználására) mint engedélyezett tevékenységünkre vonatkozó, a tárolást szabályozó jogszabályi előírásokat. Igazolom továbbá, hogy a termék csomagolása bontatlan, jó minőségi állapotban van és a lejárat ideje is elfogadható. Igazolom azt is, hogy a visszaszállítás során az előírt hőmérsékleten való tárolás biztosítva volt.

I, the undersigned, ..... as the quality officer of the company ..... (registered seat: .....; company reg. no.: .....; FELIR ID: .....) certify that in respect of the products listed below, returned to Intervet Hungária Kft. (registered seat: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 10/B; company reg. no.: 01-09-661286; FELIR ID: AA0090807; hereinafter: “**MSD AH**”), we ensured, in a documented manner, compliance with the storage temperature and other storage conditions specified in the marketing authorization during the storage and transport of the returned products. During the storage of the products in question, we complied with the legal requirements governing storage that apply to our authorized activity of distributing veterinary medicinal products (or using them within the framework of veterinary services). I further certify that the product packaging is unopened, in good condition, and that the expiration date is acceptable. I also certify that storage at the prescribed temperature was ensured during return shipping.

A megfelelő hőmérséklet és tárolási feltételek biztosítását igazoló dokumentációt az MSD AH kérésére bemutatjuk.

We will provide documentation verifying compliance with temperature and storage conditions upon request by MSD AH.

**Termékek:**

**Products:**

#	Név/ Name	Batch szám/ Batch no.	Lejárat/ Expiry	Különleges tárolási feltételek/ Special storage conditions
1				
2				
3				
4				
5				

Átvétel és elszállítás között eltelt idő/ Time elapsed between receipt and shipment: .....

202.....

.....  
aláírás/ signature