

Retourenregelung für den pharmazeutischen Großhandel

Stand 01.01.2026

Sehr geehrtes Großhandelsteam,

diese Retourenregelung gilt ausschließlich für Arzneimittel, die nachweislich direkt bei der ZENTIVA Pharma GmbH erworben wurden. Bitte beachten Sie für die Anmeldung Ihrer Retouren den Absatz Abwicklung.



I. Anspruch

▶ Als Retouren können wir nur vollständige Originalware akzeptieren.

▶ Retouren, die ohne vorherige Anmeldung oder ohne passende Retourenbegleitpapiere ankommen bzw. eigenhändig an die Retouren-Stelle versendet werden, werden vernichtet - es erfolgt keine Erstattung!

II. Erstattung

- ▶ **Transportschaden/ Lieferbruch:** 100% bei Meldung **innerhalb von 14 Tagen** nach Zustellung
- ▶ **Erstbevorratungen (RX/ OTC):** 100% bei Anmeldung innerhalb der ersten 6 Monate nach Zustellung
- ▶ **außer Handel (AH):** 100% bei Anmeldung bis zu 3 Monate nach Rücknahme aus dem Markt
- ▶ **Kurzläufer (MHD <6 M. - Verfall):** 100% bei Meldung **innerhalb von 14 Tagen** nach Zustellung
- ▶ **bestätigte Unterlieferungen:** 100% bei Meldung **innerhalb von 14 Tagen** nach Zustellung

III. Abwicklung

Die **Anmeldung von Retouren findet über den Retourenshop der Zentiva bei Pharma-Mall** statt.

Retouren wegen **Transportschäden/ Anlieferbruch oder Kurzläufer** werden von uns nicht abgeholt. Bitte fügen Sie diesen Retourenanmeldungen jeweils ein vollständiges Vernichtungsprotokoll bei. Dieses wird Ihnen bei Pharma-Mall bereits im Anmeldeprozess zur Verfügung gestellt. Wir bitten Sie zudem um Fotos der beschädigten Artikel per Upload. Sie erhalten nach Prüfung aller Unterlagen eine Gutschrift zur Verrechnung.

Retouren zu **Erstbevorratungen oder außer Handel (AH) Retouren** werden nach dem Ermessen von Zentiva abgeholt und zurück geführt. Nach erfolgreicher Anmeldung erhalten Sie in diesen Fällen einen Rückholschein sowie eine Lagerbescheinigung. **Beide Dokumente sind bitte unbedingt der Sendung beizulegen.** Die Sendung wird innerhalb von wenigen Werktagen von Trans-O-Flex bei Ihnen abgeholt. Nach Prüfung des Wareneingangs erfolgt die Erstellung einer Gutschrift zur Verrechnung mit Ihren offenen Rechnungen.

Unterlieferungen melden Sie bitte per Email an den Zentiva Customer Service. Sollte sich nach Überprüfung der Lagerbestände eine Diskrepanz bestätigen, erhalten Sie eine Gutschrift zur Verrechnung.

Rückrufe sind von der allgemeinen Retourenregelung ausgenommen. Beachten Sie bitte hierzu die individuellen Veröffentlichungen. Die Laufzeit von Rückrufen beträgt üblicherweise 3 Monate.

▶ Qualitätsbedingte Reklamationen

Für die Abwicklung von produkttechnischen Mängeln (PTC) setzen Sie sich bitte mit unserer Qualitätsabteilung in Verbindung:

Telefax: 030 / 70 01 43 02 85

E-Mail: Reklamationen.DE@Zentiva.com



Kontakt ZENTIVA Kundenservice

Telefon: 030 / 25 55 51 80

E-Mail: CustomerService.DE@zentiva.com