

Retourenregelung Apotheke

Gültig ab 15.02.2021

Sehr geehrtes Apothekenteam,

diese Retourenregelung gilt ausschließlich für Arzneimittel, die nachweislich direkt bei der ZENTIVA Pharma GmbH erworben wurden. Wurden Arzneimittel über den pharmazeutischen Großhandel erworben, so erfolgt die Abwicklung der Apothekenretouren ausschließlich direkt mit dem Großhandel.



Für Retouren, die ohne vorherige Anmeldung an die Retouren-Stelle versendet werden, erfolgt keine Vergütung!

I. Erstattungsanspruch

- ▶ Als Retouren können wir nur vollständige Originalware akzeptieren.
- ▶ Die Retouren müssen nachweislich direkt bei ZENTIVA erworben worden sein. ZENTIVA behält sich das Recht vor, Liefernachweise zu verlangen.
- ▶ Für die Erfassung Ihrer Retouren steht das Webportal der pharma mall unter www.pharma-mall.de/shop/login zur Verfügung.
- ▶ Wir erstatten Ihre Retouren ohne Mindestwert.
- ▶ Wir vergüten Ihre Retoure generell in Form einer Gutschrift.

II. Vergütung

Aus Kulanzgründen sind wir bereit, Retouren nach Maßgabe der Bestimmungen dieser Retourenregelung zu vergüten, wenn mindestens eine der nachfolgenden Voraussetzungen erfüllt ist:

- ▶ 100% bei **rezeptpflichtigen** Präparaten
- ▶ 100% bei OTC Präparaten aus der **Erstbevorratung** ab 1 Jahr nach Lieferung
- ▶ 100% bei **Transportschäden**, die innerhalb von 10 Tagen gemeldet werden
- ▶ 50% bei **OTC** Präparaten, die 3 Monate vor dem Ablauf des Verfallsdatums zurückgegeben werden
- ▶ 100% bei **Falschliefenung & Bestellfehlern**

Vorstehend genannte Prozentangaben beziehen sich auf den erstattungsfähigen Betrag. Berechnungsbasis für verschreibungspflichtige Produkte (GX) ist der Herstellerabgabepreis (HAP+0,70 €), für OTC-Produkte der Apothekeneinkaufspreis (AEP) zum Zeitpunkt der Retoure. ZENTIVA behält sich vor, bei rabattierten OTC-Produkten den tatsächlichen Netto-Einkaufswert zu erstatten.

III. Retourenabwicklung

Nach erfolgreicher Erfassung Ihrer Retoure über das Webportal der pharma mall unter www.pharma-mall.de/shop/login erhalten Sie von ZENTIVA weiterführende Retourendokumente (Rückholschein und Lagerbescheinigung) per E-Mail oder via Fax. Bitte bestätigen Sie, dass die zurückgegebenen Waren verkehrsfähig gemäß Arzneimittelgesetz (AMG) sind – d. h., seit der Lieferung ordnungsgemäß gelagert und gehandhabt wurden und Ihren Verantwortungsbereich nicht verlassen haben. Bitte drucken Sie diese Dokumente aus und legen diese unbedingt sichtbar der Rücksendung bei. Bitte verpacken Sie Ihre Retoure für die Abholung.

Rückruf

Die Abwicklung und Vergütung von Herstellerrückrufen erfolgt über den pharmazeutischen Großhandel.

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

Retouren von Betäubungsmitteln (BTM)

Aufgrund des Warenbezuges über den Großhandel kann die Retournierung von Betäubungsmitteln nur direkt über Ihren Großhändler erfolgen.

Kaufmännische Reklamationen

Bei kaufmännischen Reklamationen (z.B. Mehrmengen, Präparateverwechslung etc.) setzen Sie sich bitte direkt mit unserem Customer Service in Verbindung:

Telefax: 030 / 70 01 43 02 22

Telefon: 030 / 25 55 51 80

E-Mail: CustomerService.DE@Zentiva.com