

Retourenregelung für den pharmazeutischen Großhandel

Stand 15.09.2024

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 7 Tagen** nach Zustellung
- ▶ **Erstbevorratungen:** 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
- ▶ **bestätigte Unterlieferungen:** 100% bei Meldung **innerhalb von 7 Tagen** nach Zustellung

III. Abwicklung

Retouren wegen **Transportschäden/ Anlieferbruch** werden von uns nicht abgeholt. Bitte fügen Sie diesen Retourenanmeldungen jeweils ein **vollständiges Vernichtungsprotokoll** bei. Dieses finden Sie auch zum Download auf zentiva.de. Wir bitten Sie zudem um Fotos der beschädigten Artikel sowie Laschenscans mit Angabe der Chargen und Serialisierungsnummern. Sie erhalten nach Prüfung aller Unterlagen eine Gutschrift zur Verrechnung mit Ihren offenen Rechnungen.

Für die Anmeldungen von Bevorratungs- oder AH- Retouren füllen Sie bitte das Formular Retourenanmeldung aus und senden dieses ein. Auch dieses Formular finden Sie zum Download auf www.zentiva.de. Nach erfolgreicher Anmeldung erhalten die Sie einen Rückholschein sowie eine Lagerbescheinigung. **Beide Dokumente sind bitte unbedingt der Sendung beizulegen.** Die Sendung wird innerhalb von wenigen Werktagen von uns abgeholt. Nach Prüfung des Wareneingangs erfolgt die Erstellung einer Gutschrift zur Verrechnung. mit Ihren offenen Rechnungen.

Bei **Unterlieferungen** bitten wir Sie um Information und Anmeldung innerhalb von 7 Tagen. 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 überlicherweise 3 Monate.



Kontakt ZENTIVA Kundenservice

Telefon: 030 / 25 55 51 80

E-Mail: CustomerService.DE@zentiva.com

▶ 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