

Retourenregelung für den pharmazeutischen Großhandel

gültig ab 15.02.2021



Sehr geehrtes Großhandelsteam,

verfallene Ware kann ohne Ankündigung direkt an ZENTIVA Pharma GmbH gesendet werden. Für die Erstattung aller anderen Retouren ist im Vorfeld eine schriftliche Ankündigung von Ihnen und Freigabe durch ZENTIVA erforderlich. Dadurch wird sichergestellt, dass u. a. eine temperaturgeführte Rücknahme erfolgen kann oder z. B. eine Vernichtungserklärung genügt.

I. Vergütung

- ▶ **GX Präparate:** 100% bei 3 Monaten vor **Verfall** bis zu 1 Monat nach Ablauf des Verfalldatums
- ▶ **OTC Präparate:** 100% bei 6 Monaten vor **Verfall** bis zu 1 Monat nach Ablauf des Verfalldatums
- ▶ 100% bis zu 12 Monate nach **Rückruf**
- ▶ 100% bei **Falschliefierung**
- ▶ 100% bei **Transportschäden**, die innerhalb von 10 Tagen gemeldet werden
- ▶ 100% bis zu 3 Monaten nachdem das Präparat **aus dem Handel** genommen wurde
- ▶ Volles Rückgaberecht bei **Erstbevorratung**

II. Retourenabwicklung

Für die Bearbeitung aller Retouren benötigen wir bitte folgende Angaben:

- ▶ Retourengrund
- ▶ Pharmazentralnummer
- ▶ Produktname
- ▶ Menge
- ▶ Charge
- ▶ Angabe von Lieferschein- oder Rechnungsnummer

Ihre **Retourenankündigung** senden Sie bitte mit Hilfe unseres Formulars Retourenanmeldung an den ZENTIVA Kundenservice.

Sie erhalten von uns eine schriftliche Rückantwort, die Sie bitte unbedingt der Sendung sichtbar beilegen. Die Sendung wird von uns abgeholt.

Ihre **Verfallartikel** schicken Sie bitte direkt an die folgende Adresse:

Distributions-Plattform Frankfurt
Zentrale Retourenstelle, Gebäude H590
D-65926 Frankfurt am Main



Kontakt Retourenanmeldung

Telefax: 030 / 70 01 43 02 22

Telefon: 030 / 25 55 51 80

E-Mail: CustomerService.DE@zentiva.com

Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:00 Uhr

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)

Bei Retouren verkehrsfähiger Ware (z.B. Erstbevorrattung) senden Sie Ihre Retourenankündigung mit Hilfe unseres Formulars Retourenanmeldung an den ZENTIVA Kundenservice. Bei Verfall oder Bruch senden Sie uns bitte direkt das Vernichtungsprotokoll, die Rechnungskopie sowie die Kopien der Faltschachteln zu.

Telefax: 030 / 70 01 43 02 22

E-Mail: CustomerService.DE@Zentiva.com