

Retourenregelung Klinik

Stand 15.06.2024

Sehr geehrte Damen und Herren,

diese Retourenregelung gilt ausschließlich für Arzneimittel, die nachweislich direkt bei der ZENTIVA Pharma GmbH erworben wurden. Bitte beachten Sie dass Retouren generell über den Kundenservice anzumelden sind.



I. Anspruch

- ▶ 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.
- ▶ Retouren, die ohne vorherige Anmeldung oder ohne passende Retourenbegleitpapiere an die Retouren-Stelle versendet werden, werden vernichtet - **es erfolgt keine Vergütung!**

II. Erstattung

- ▶ 100% bei **Transportschäden**, die innerhalb von 7 Tagen nach Zustellung gemeldet werden
- ▶ 100% bei **Falschzustellungen**, die innerhalb von 7 Tagen nach Zustellung gemeldet werden
- ▶ 100% bei **bestätigten Unterlieferungen**, die innerhalb von 7 Tagen nach Zustellung gemeldet werden

III. Abwicklung

Für **Transportschäden** fügen Sie bitte eine vollständig ausgefüllte Vernichtungserklärung Ihrer Retourenanmeldung bei. 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.

Bei **Falschzustellungen** bitten wir Sie um Information bzw. Meldung per Retourenanmelde Formular. Mit der Retourenbestätigung von uns erhalten Sie ebenfalls alle notwendigen Retourendokumente (Rückholschein und Lagerbescheinigung) per E-Mail. Bitte bestätigen Sie mit Ausfüllen der Lagerbescheinigung, 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 verpacken Sie Ihre Retouren, legen Sie die Dokumente unbedingt der Rücksendung bei und warten auf die Abholung der Sendung durch Trans-o-flex. Die Abholung erfolgt i.d. Regel innerhalb von 1-2 Werktagen.

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!



Kontakt Customer Service

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 Quality in Verbindung:

Telefax: 030 / 70 01 43 02 85

E-Mail: Reklamationen.DE@Zentiva.com