

Retourenregelung Hospital

gültig ab 15.02.2021

Sehr geehrtes Hospitalteam,

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 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.
- ▶ Ihre Retouren erstatten wir ab einem Wert von 25 Euro. Retouren unter diesem Mindestwert können Sie gerne sammeln.
- ▶ Wir vergüten Ihre Retoure generell in Form einer Gutschrift.

II. Vergütung

- ▶ 50% des fakturierten Preises für **verfallene Ware**
- ▶ 100% des fakturierten Preises für Ware, die eine **Laufzeit unter einem Jahr bei Belieferung** hat
- ▶ 100% Erstattung bei **Transportschäden**, die innerhalb von 10 Tagen gemeldet sind
- ▶ 100% bei **Falschlieferung & Bestellfehlern**

III. Retourenabwicklung

Bitte senden Sie Ihre Retourenankündigung 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.



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

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)

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

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