

Retourenregelung Klinik

Stand 01.01.2026

Sehr geehrte Damen und Herren,

diese Retourenregelung gilt ausschließlich für Arzneimittel, die nachweislich direkt bei der ZENTIVA Pharma GmbH erworben wurden. Bitte beachten Sie für die Anmeldung Ihrer Retouren unbedingt den Absatz zur Retouren Abwicklung.



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 14 Tagen nach Zustellung gemeldet werden
- ▶ 100% bei **Falschzustellungen**, die innerhalb von 14 Tagen nach Zustellung gemeldet werden
- ▶ 100% bei **bestätigten Unterlieferungen**, die innerhalb von 14 Tagen nach Zustellung gemeldet werden

III. Abwicklung

Klassische Retouren werden ausschließlich über das Webportal pharma-mall abgewickelt.

Nach erfolgreicher Anmeldung Ihrer Retoure über www.pharma-mall.de/shop/login erhalten Sie von ZENTIVA weiterführende Dokumente.

Für **Transportschäden**-Anmeldungen erhalten Sie direkt eine Vernichtungserklärung über den Pharma Mall Retourenshop. Bitte unterschreiben Sie dieses Formular und fügen Sie es der Retourenanmeldung per anschließendem Upload bei, ebenso ein Foto zur Dokumentation des Schadens.

Für **Falschzustellungen** erhalten Sie nach erfolgreicher Retourenanmeldung in Pharma Mall Ihre Retourendokumente (Rückholschein und Lagerbescheinigung) per E-Mail. Bitte bestätigen Sie per Unterschrift auf 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. Füllen Sie bitte beide Dokumente aus und legen Sie diese unbedingt der Rücksendung bei. Bitte verpacken Sie Ihre Retoure und warten auf die Abholung der Sendung durch einen Fahrer von Trans-o-flex.

Unter-/ Überlieferungen melden Sie bitte per Email an den Zentiva Customer Service. Sollte sich nach Überprüfung der Lagerbestände eine Diskrepanz bestätigen, erhalten Sie bei Unterlieferung eine Gutschrift zur Verrechnung.

Rückrufe sind von der allgemeinen Retourenregelung ausgenommen. Beachten Sie bitte hierzu die individuellen Veröffentlichungen!

▶ 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



Kontakt zum Customer Service

Telefon:

030 / 25 55 51 80

E-Mail:

CustomerService.DE@zentiva.com