

Retourenregelung Apotheke

Gültig ab 01.07.2020

Liebes Apothekenteam,

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 der Apothekenretouren 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.
- ▶ Für die Erfassung Ihrer Retouren steht das Webportal der pharma mall unter www.pharma-mall.de/shop/login zur Verfügung.
- ▶ Wir erstatten Ihre Retouren ohne Mindestwert.
- ▶ Wir vergüten Ihre Retoure generell in Form einer Gutschrift. Der Gutschriftbetrag wird zurück auf Ihr Bankkonto überwiesen.

II. Vergütung

Aus Kulanzgründen sind wir bereit, Retouren nach Maßgabe der Bestimmungen dieser Retourenregelung zu vergüten, wenn mindestens eine der nachfolgenden Voraussetzungen erfüllt ist:

- ▶ 100% bei **rezeptpflichtigen** Präparaten
- ▶ 100% bei OTC Präparaten aus dem **Neueinführungsservice** ab 1 Jahr nach Lieferung
- ▶ 100% bei verdeckten Transportschäden, die innerhalb von 10 Tagen gemeldet werden.
- ▶ 50% bei **OTC** Präparaten, die 3 Monate vor dem Ablauf des Verfallsdatums zurückgegeben werden
- ▶ 100% bei Präparaten mit festgestellten **Qualitätsmängeln**

Vorstehend genannte Prozentangaben beziehen sich auf den erstattungsfähigen Betrag. Berechnungsbasis für verschreibungspflichtige Produkte (RX) ist der Herstellerabgabepreis (HAP), für OTC-Produkte der Apothekeneinkaufspreis (AEP) zum Zeitpunkt der Retoure. ZENTIVA behält sich vor, bei rabattierten OTC-Produkten den tatsächlichen Netto-Einkaufswert zu erstatten.

III. Retourenabwicklung

Nach erfolgreicher Erfassung Ihrer Retoure über das Webportal der pharma mall unter www.pharma-mall.de/shop/login erhalten Sie von ZENTIVA weiterführende Retourendokumente (Rückholschein und Lagerbescheinigung) per E-Mail oder via Fax. Bitte bestätigen Sie, 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 drucken Sie diese Dokumente aus und legen diese der Rücksendung bei. Bitte verpacken Sie Ihre Retoure für die Abholung.

Rückruf

Die Abwicklung und Vergütung von Herstellerrückrufen erfolgt über den pharmazeutischen Großhandel. Diese Retourenregelung findet insofern keine Anwendung.

Qualitätsbedingte Retouren

Bei produkttechnischen Mängeln (PTC) erhält der Kunde 100% des aktuellen Preises auch für nicht direkt bei ZENTIVA erworbene Waren. Für die Abwicklung von qualitätsbedingten Retouren 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)

Aufgrund des Warenbezuges über den Großhandel kann die Retournierung von Betäubungsmitteln nur direkt über Ihren Großhändler erfolgen. Diese Retourenregelung findet insofern keine Anwendung.

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