

ZENTIVA Retourenregelung Apotheke

Grundsätzlich müssen alle Rücksendungen im Voraus bei der ZENTIVA Pharma GmbH schriftlich angekündigt werden.



Erstattungsanspruch

- ▶ Als Retouren können wir nur vollständige Originalware akzeptieren.
- ▶ Ihre Retouren erstatten wir ab einem Wert von 25 Euro. Retouren unter diesem Mindestwert können Sie gerne sammeln.
- ▶ Wir erstatten alle Präparate, die von der ZENTIVA Pharma GmbH vertrieben werden.

Vergütung

- ▶ Wir vergüten Ihnen Ihre Retouren generell in Form einer Warengutschrift
- ▶ Für Präparate, die bis 3 Monate vor Verfall bei uns eingehen, vergüten wir eine Warengutschrift in Höhe von 50% auf APU bei GX Produkten* und 30% des AEP bei CHC Produkten*
- ▶ Für Präparate, die 3 Monate vor Verfall oder bis zu 6 Monate nach Verfall bei uns eingehen, vergüten wir 100 % auf APU bei GX Produkten* und 50% des AEP bei CHC Produkten*
- ▶ Bei Neueinführungen werden Retouren bis zu 1 Jahr nach Lieferung 100% zurückerstattet.
- ▶ Versteckte Transportschäden, die innerhalb von 10 Tagen gemeldet sind, werden 100% erstattet.
- ▶ Bei nachweislichem fehlerhaftem Kaufverhalten des Apothekers mit entsprechendem Rückgabeverlangen behalten wir uns Minderungen vor.
- ▶ Wir behalten uns vor, bei rabattierter CHC - Ware den tatsächlichen Netto-Einkaufswert zu erstatten.

Retourenversand

- ▶ Bitte verpacken Sie Ihre Retouren für die Abholung.
- ▶ Bitte verständigen Sie den kaufmännischen Kundenservice schriftlich, damit wir eine Abholung mit Transoflex für Sie veranlassen können.

Kontakt Retourenanmeldung

Telefax: +49 (0) 30 700143-0222

E-Mail: CustomerService.DE@zentiva.com

Retourenstelle

Zentiva Pharma GmbH

Zentrale Retourenstelle - Gebäude H590 65926

Frankfurt am Main

*GX Produkte verschreibungspflichtige Medikamente

*CHC Produkte nicht verschreibungspflichtige Medikamente