

## Retourenregelung Apotheke

Gültig ab 01.09.2023

Sehr geehrtes Apothekenteam,

diese Retourenregelung gilt ausschließlich für Arzneimittel, die nachweislich direkt bei der ZENTIVA Pharma GmbH erworben wurden. Bitte beachten Sie für die Anmeldung Ihrer Retouren die Hinweise im Absatz Retourenanmeldung.



### I. Erstattungsanspruch

- ▶ Als Retouren können wir nur vollständige Originalware akzeptieren.
- ▶ Die Retouren müssen nachweislich direkt bei ZENTIVA erworben worden sein.
- ▶ Für die Anmeldung Ihrer Retouren steht das Webportal der pharma mall unter [www.pharma-mall.de/shop/login](http://www.pharma-mall.de/shop/login) zur Verfügung.
- ▶ Wir erstatten Ihre Retouren ohne Mindestwert.
- ▶ Wir vergüten Ihre Retoure generell in Form einer Gutschrift.
- ▶ Retouren, die ohne vorherige Anmeldung und/oder ohne passende Retourenbegleitpapiere an die Retouren-Stelle versendet werden, werden vernichtet - es erfolgt keine Vergütung!

### 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 **Verfall**, ab 3 Monate vor und bis Ablauf des Verfallsdatum
- ▶ 100% bei **Erstbevorratung** innerhalb 1 Jahres
- ▶ 100% bei **Bestellfehlern** innerhalb von 14 Tagen nach Anlieferung
- ▶ 100% bei **Bruch** oder Anlieferschäden innerhalb von 14 Tagen nach Anlieferung

Vorstehend genannte Prozentangaben beziehen sich auf den erstattungsfähigen Betrag. Berechnungsbasis für verschreibungspflichtige Produkte (GX) ist der Herstellerabgabepreis (HAP + 0,73 €), 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 Anmeldung Ihrer Retoure über das Webportal [www.pharma-mall.de/shop/login](http://www.pharma-mall.de/shop/login) erhalten Sie von ZENTIVA weiterführende Dokumente.

Für **Bruch oder Verfall-Retouren** erhalten Sie eine Vernichtungserklärung über den Pharma Mall Retourenshop. Bitte unterschreiben Sie dieses Formular und fügen Sie es der Retourenanmeldung per anschließendem Upload bei.

Für **alle anderen Retouren** erhalten Sie nach erfolgreicher Retourenanmeldung in Pharma Mall Ihre Retourendokumente (Rückholschein und Lagerbescheinigung) per E-Mail oder via Fax. 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.

### Rückrufe

Die Abwicklung und Vergütung von Herstellerrückrufen erfolgt ausschließlich über den pharmazeutischen Großhandel.

### Retouren von Betäubungsmitteln (BTM)

Aufgrund des Warenbezuges über den Großhandel kann die Retournierung von Betäubungsmitteln nur direkt über Ihren Großhändler erfolgen.

### 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](mailto:Reklamationen.DE@Zentiva.com)**

Unsere Reklamationsabteilung wird Sie über das weitere Vorgehen informieren.

Bitte separieren Sie die entsprechende Ware und halten Sie diese zur Überprüfung vor.

### Kaufmännische Reklamationen

Bei kaufmännischen Reklamationen (z.B. Mehrmengen, Präparateverwechslung etc.) setzen Sie sich bitte direkt mit unserem Customer Service in Verbindung:

**E-Mail: [CustomerService.DE@Zentiva.com](mailto:CustomerService.DE@Zentiva.com)**

**Telefon: 030 / 2555 5180**

Telefax: 030 / 7001 4302 22