

## Retourenregelung für den pharmazeutischen Großhandel

Stand Oktober 2023

Sehr geehrtes Großhandelsteam,

die Bearbeitung und Erstattung aller Ihrer Retouren erfolgt durch den ZENTIVA Kundenservice. Allen Retouren (-Anmeldungen) sind die unter Retourenabwicklung genannten Dokumente beizufügen. Nicht avisierte Retouren gemäß dieser Regelung werden vernichtet und nicht erstattet.



### I. Vergütung

- ▶ **Verfall:** 100% Erstattung ab 3 Monate vor und 1 Monat nach Verfall
- ▶ **Erstbeverrungen:** 100% Erstattung
- ▶ **Bruch & Transportschäden:** 100% Erstattung
- ▶ **außer Handel (AH):** 100% Erstattung bis zu 3 Monate nach Rücknahme aus dem Markt

### II. Retourenabwicklung

Für die Bearbeitung aller Retouren benötigen wir folgende Angaben:

- ▶ Retourengrund
- ▶ Menge
- ▶ Pharmazentralnummer
- ▶ Charge
- ▶ Produktname
- ▶ Angabe von Lieferschein- oder Rechnungsnummer

Ihre **Retourenanmeldung** senden Sie bitte in allen Fällen an den ZENTIVA Kundenservice.

**Bruch- und Verfall-Retouren** werden von uns nicht abgeholt. Bitte fügen Sie diesen Retourenanmeldungen jeweils ein **vollständiges Vernichtungsprotokoll** bei. Dieses finden Sie auch zum Download auf [zentiva.de](http://zentiva.de). Basierend darauf erhalten Sie Ihre Erstattung in Form einer Gutschrift.

**Für die Anmeldungen von Bevorrungs- oder AH- Retouren** füllen Sie bitte das Formular Retourenanmeldung aus und senden dieses ein. Auch dieses Formular finden Sie zum Download auf [www.zentiva.de](http://www.zentiva.de). Nach erfolgreicher Anmeldung erhalten die Sie einen Rückholschein sowie eine Lagerbescheinigung. **Beide Dokumente sind bitte unbedingt der Sendung beizulegen.** Die Sendung wird innerhalb von wenigen Werktagen von uns abgeholt.

**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 Qualitätsabteilung in Verbindung:

**Telefax: 030 / 70 01 43 02 85**

**E-Mail: [Reklamationen.DE@Zentiva.com](mailto: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, eine Rechnungskopie sowie Kopien der Faltschachteln zu.

**Telefax: 030 / 70 01 43 02 22**

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



**Kontakt ZENTIVA Kundenservice**

Telefax: 030 / 70 01 43 02 22

Telefon: 030 / 25 55 51 80

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

Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:00 Uhr