

Retourenregelung Klinik

Stand 15. Jan 2024

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 den Absatz Retourenabwicklung.



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.
- ▶ Wir vergüten Ihre Retoure generell in Form einer Gutschrift.
- ▶ Retouren, die ohne vorherige Anmeldung oder ohne passende Retourenbegleitpapiere an die Retouren-Stelle versendet werden, werden vernichtet - **es erfolgt keine Vergütung!**

II. Vergütung

- ▶ 100% des fakturierten Preises für **verfallene Ware** (ab Verfall und bis 2 Monate danach)
- ▶ 100% Erstattung bei **Transportschäden**, die innerhalb von 14 Tagen nach Zustellung gemeldet werden
- ▶ 100% bei **Falschlieferungen**, die innerhalb von 14 Tagen nach Zustellung gemeldet werden

III. Retourenabwicklung

Retouren sind generell über den Kundenservice anzumelden.

Für **Transportschäden oder Verfall-Retouren** fügen Sie bitte eine vollständig ausgefüllte Vernichtungserklärung Ihrer Retourenanmeldung bei.

Für **alle anderen Retouren** erhalten Sie nach erfolgreicher Retourenanmeldung (Anmeldeformular) Ihre Retourendokumente (Rückholschein und Lagerbescheinigung) per E-Mail. Bitte bestätigen Sie mit Ausfüllen 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. Dazu füllen Sie die jeweiligen 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 sind von der allgemeinen Retourenregelung ausgenommen. Beachten Sie bitte hierzu die individuellen Veröffentlichungen!



Kontakt Customer Service

Telefon: 030 / 25 55 51 80

Telefax: 030 / 70 01 43 02 22

E-Mail:

CustomerService.DE@zentiva.com

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

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

Retouren von Betäubungsmitteln (BTM)

Bei Retouren verkehrsfähiger Ware (z.B. Erstbevorratung) senden Sie Ihre Retourenankündigung mit Hilfe unseres Formulars Retourenanmeldung an den ZENTIVA Kundenservice. Bei Verfall oder Bruch senden Sie uns bitte direkt das Vernichtungsprotokoll, die Rechnungskopie sowie die Kopien der Faltschachteln zu.

Telefax: 030 / 70 01 43 02 22

E-Mail: CustomerService.DE@Zentiva.com

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