

## Retourenregelung Zentiva/Helvetpharm

Gültig ab 2024

Sehr geehrte Kunden

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



### Bitte beachten Sie:

Als ZentiValue Kunde gelten für Sie vom Standard Abweichende Regeln für Verfall-Retouren.

## I. Erstattungsanspruch

- ▶ Als Retouren können wir nur vollständige Originalware akzeptieren, bei welchen die einwandfreie Lagerung nachgewiesen wird. Kühlprodukte sind von Retouren ausgeschlossen.
- ▶ Die Retouren müssen nachweislich direkt bei ZENTIVA erworben worden sein.
- ▶ Alle Retouren und Reklamationen sind schriftlich beim Customer Service anzumelden.
- ▶ Wir erstatten Ihre Retouren unabhängig vom Wert.
- ▶ Wir vergüten Ihre Retoure generell in Form einer Gutschrift.
- ▶ Retouren, die ohne vorherige Anmeldung und/ oder ohne passendes Retourenformular an die Retouren-Stelle versendet werden, werden vernichtet - es erfolgt keine Vergütung.

## II. Retouren-/Reklamationsgründe

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

- ▶ **beschädigte Ware/ Transportschaden**, die innerhalb von 14 Tagen nach Anlieferung gemeldet werden
- ▶ **Bestellfehlern**, die innerhalb von 14 Tagen nach Anlieferung gemeldet werden
- ▶ **Rückrufe** von Produkten seitens Zentiva
- ▶ **Erstbevorratungen von Grossisten**, in den ersten 6 Monaten nach Lieferung

## III. Retourenabwicklung

Erster Schritt ist eine schriftliche Anmeldung Ihrer Retoure beim Customer Service.

Bei **beschädigter Ware oder Artikeln im Gesamtwert von unter 100,- CHF** erhalten Sie eine Vernichtungserklärung per Email zugesandt. Bitte vernichten Sie die Ware und bestätigen Sie dies durch Unterzeichnen des Formulars und senden Sie das unterschriebene Formular zur Gutschriftserstellung an den Customer Service (zurück).

Für **alle anderen Retouren** erhalten Sie nach erfolgreicher Retourenanmeldung individuelle Retourendokumente (Rückholschein und Lagerbescheinigung) per E-Mail. Bitte bestätigen Sie per Unterschrift auf der Lagerbescheinigung, dass die zurückgegebenen Waren verkehrsfähig gemäss Heilmittelgesetz (HMG) 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 Transporteur.

---

### Qualitätsbedingte Reklamationen

Für die Abwicklung von produkttechnischen Mängeln (Siegelbruch, gebrochene Tabletten, etc.) setzen Sie sich bitte mit unserer Qualitätsabteilung in Verbindung:

**E-Mail: [quality.ch@zentiva.com](mailto:quality.ch@zentiva.com)**

Unsere Quality-Abteilung 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. Fehlmengen, Mehrmengen, Präparateverwechslung etc.) setzen Sie sich bitte direkt mit unserem Customer Service in Verbindung:

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

**Telefon: +41/ 52/ 5470007**