

Abwicklung von Retouren für Apotheken

Stand 01.02.2024

1) Kontaktmöglichkeit

- Unser Customer Care Team steht Ihnen für Anfragen zu Produkten der Recordati Pharma GmbH in der Zeit von Montag bis Freitag von 08.00 Uhr – 17.00 Uhr zur Verfügung.
- **Telefon:** +49 800 / 800 50 15 - **Fax:** +49 800 / 800 50 16 - **Mail:** retouren-apotheke@recordati.de

2) Retourenregelung

Retourenware (verfallene bzw. vom Verfall bedrohte Ware) wird nicht eingesendet

- Retourenartikel verbleiben in der Apotheke und werden von dieser fachgerecht entsorgt bzw. vernichtet.
- Die Retouren müssen durch die Apotheke entserialisiert und vernichtet werden. Bitte senden Sie uns ein Vernichtungsprotokoll zu. Mit Ihrer Unterschrift bestätigen Sie, dass die vernichteten Waren aus dem Datenspeicher der Securpharm ausgebucht sind.
- Die Apotheke erstellt ein Foto der vernichteten Ware (was muss zu sehen sein: Menge, Verfalldatum).
- Es werden nur Retouren mit einer Restlaufzeit < 3 Monate und verfallene Ware bis 3 Monate erstattet, die direkt bei der Recordati Pharma GmbH bezogen wurden. Bitte senden Sie uns hierzu Ihren Lieferschein. Waren, die Sie über den Großhandel bezogen haben, bitten wir Sie an diesen zu retournieren.
- Die Apotheke übermittelt das Vernichtungsprotokoll und das Foto der Ware inkl. Lieferschein per E-Mail an die Recordati Pharma GmbH
- Nach Eingang der kompletten Unterlagen erstellen wir umgehend die Gutschrift.

3) Ermittlung des Retourenwertes

- OTC-Artikel / Medizinprodukte / Nahrungsergänzungsmittel werden ab Menge 1 mit 30% Abzug auf den AEP erstattet.
- Rx-Artikel werden zu 50% auf ApU erstattet.

4) Retouren von Reimporten

- **Importwaren** der Recordati Pharma GmbH wurden nicht durch die Recordati Pharma GmbH in Deutschland in den Verkehr gebracht, daher werden diese Retouren nicht in Ulm angenommen und erstattet. Wir bitten Sie, diese Ware an Ihre Lieferanten zu retournieren.

5) Erstattung von Retouren

- Die eingereichten Retouren und Lagerwertverluste werden grundsätzlich als Gutschrift erstattet.