

Retourenregelung für den pharmazeutischen Großhandel außerhalb des GreenRX-Projekts

Für Retouren gilt ab dem **01. Januar 2026** ausschließlich die folgende AstraZeneca Retourenregelung:

Nicht mehr verkehrsfähige Packungen müssen unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von **14 Kalendertagen**, unter Angabe von **Lieferschein- und Rechnungsnummer** eingesendet werden.

Für nicht mehr verkehrsfähige Packungen, die bei Ihnen nicht ordnungsgemäß gelagert wurden, können wir keine Erstattung gewähren. Die Lagerhaltung ist eine wesentliche Funktion des Großhandels und liegt selbstverständlich in Ihrem Verantwortungsbereich.

Für zurückgesendete Ware, die weiterhin verkehrsfähig ist (z.B. lediglich optische/kosmetische Mängeln) erfolgt ebenfalls **keine Erstattung**.

Retournierfähig im Sinne dieser Retourenregelung sind ausschließlich Packungen, deren Siegel beschädigt sind und/oder Packungen, die aufgerissen sind.

Außer Vertrieb genommene Präparate erstatten wir (sofern nicht anders kommuniziert) ab 1 Jahr nach Veröffentlichung der Außervertriebsnahme zu 100%.

Artikel, die bereits zum Zeitpunkt der Außervertriebsnahme verfallen sind, werden nicht erstattet.

Bei Bestellfehlern des Kunden besteht kein Anspruch auf Erstattung oder Ersatzlieferung.

Eine Rücknahme der Ware bzw. das Angebot, die Ware selbstständig zu vernichten, erfolgt ausschließlich unter den im Anhang tabellarisch dargestellten Fallkonstellationen.

Retouren, welche die aufgeführten Voraussetzungen nicht erfüllen, können wir leider nicht erstatten.

Das **Sales Service Team Hamburg** erreichen Sie unter SalesServiceHamburg@astrazeneca.com.

Retourenadresse:

Movianto Deutschland GmbH
Retourenabteilung
In der Vogelsbach 1
66540 Neunkirchen

Neben dieser Retourenregelung gelten die allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen der AstraZeneca GmbH in ihrer jeweils gültigen Fassung. Diese sind unter dem folgenden Link zu finden:
<https://www.astrazeneca.de/partner/grosshandel.html>

Für die gute Zusammenarbeit möchten wir Ihnen herzlich danken!

Mit freundlichen Grüßen
Ihr Sales Service Team

Kategorie		Retouren-/Erstattungsgrund	Fristen	Erstattung in %	Maßnahme
1	Verfall	Verfall	keine	0%	keine Erstattung
2	Qualität	Qualitätsbeanstandung	unverzügliche Meldepflicht	100%	AstraZeneca Sales Service mit Nachweisen kontaktieren
3	nicht mehr verkehrsfähige Packungen	Verdeckter Schaden, von außen nicht ersichtlich	unverzüglich nach Feststellung, jedoch spätestens 14 Kalendertage nach Lieferscheindatum	100%	Lieferschein, evtl. Foto und Eingang der nicht mehr verkehrsfähigen Ware in unserem Retourenlager
4	nicht mehr verkehrsfähige Packungen	offener Schaden, von außen ersichtlich	unverzüglich, jedoch spätestens 14 Kalendertage nach Lieferscheindatum	100%	Lieferschein, evtl. Foto und Eingang der nicht mehr verkehrsfähigen Ware in unserem Retourenlager
5	außer Handel / außer Vertrieb	Außer Handel/ Vertrieb gemeldete Ware	Ab 1 Jahr nach Veröffentlichung, Ware darf zum Zeitpunkt der Außervertriebsnahme nicht verfallen sein	100%	Vernichtungserklärung, Foto Seitenlasche, Beleg Dekommissionierung
6	Falschlieferung/ Fehlmenge	Lieferung nicht bestellter Ware bzw. zu wenig gelieferte Ware	unverzüglich, spätestens 7 Kalendertage nach Lieferdatum	100%	AstraZeneca Sales Service kontaktieren
7	zu kurze Laufzeit	Auslieferung mit einer Restlaufzeit < 6 Monate	Ab Verfalldatum bis 3 Monate nach Verfall	100%	Lieferscheinnummer, Vernichtungserklärung, Foto Seitenlasche, Beleg Dekommissionierung
8	Bestellfehler	Bestellfehler des Kunden	keine	0%	keine Erstattung