

Retourenregelung für öffentliche Apotheken

Für Retouren gilt ausschließlich die folgende AstraZeneca Retourenregelung.

Eine Rücknahme der Ware erfolgt nur unter den im Anhang tabellarisch dargestellten Fallkonstellationen.

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

Unaufgefordert zugesendete Arzneimittel werden ohne Erstattung vernichtet.

Sofern Sie Arzneimittel aus Gründen, die in der Tabelle nicht aufgeführt sind retournieren möchten, wenden Sie sich bitte an den Sales Service.

Unser Sales Service Team ist von Montag bis Freitag, jeweils von 8:30 Uhr bis 16:00 Uhr für Sie da:

E-Mail: AZ_Auftrag@astrazeneca.com

Telefon-Nr: 04103/7084708

Fax-Nr: 04103/70873456

Retouren:

**Movianto Deutschland GmbH
c/o AstraZeneca GmbH
Retourenabteilung
In der Vogelsbach 1
66540 Neunkirchen**

Qualitätsbeanstandungen:

**AstraZeneca GmbH
Qualitätskontrolle
Tinsdaler Weg 183
22880 Wedel**

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/agb.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	Ablauf des Verfalldatums	-	keine Erstattung	Wir empfehlen Ihnen, sich rechtzeitig an Ihren Großhändler zu wenden
2	Qualität	Qualitätsbeanstandung	unverzögliche Meldepflicht	100%	Rücksendung der kompletten Ware, inkl. Porto an AstraZeneca
3	Bruch (bei Direktlieferung)	verdeckter Transportschaden, von außen nicht ersichtlich	unverzöglich nach Feststellung, jedoch spätestens 10 Tage nach Lieferdatum	100%	Lieferschein oder Rechnung, AstraZeneca Sales Service Team kontaktieren, Ware wird per Trans-o-Flex abgeholt
4	Bruch	offener Transportschaden, von außen ersichtlich	unverzöglich	100%	Annahmeverweigerung, Trans-o-Flex soll diese Ware nicht zustellen
5	außer Handel / außer Vertrieb	Außer Handel/ Vertrieb gemeldete Ware	Bis ein Jahr nach Veröffentlichung, Ware darf noch nicht verfallen sein	100%	Rücksendung der kompletten Ware mit Porto, dieses wird Ihnen zurückerstattet
6	Falschlieferung (bei Direktlieferung)	Lieferung nicht bestellter Ware	unverzöglich, spätestens 4 Tage nach Lieferdatum	100%	AstraZeneca Sales Service Team kontaktieren, Ware wird per Trans-o-Flex abgeholt
7	Arzneimittelrückruf	Rückruf	werden bekannt gegeben	100%	Abwicklung über den pharmazeutischen Großhandel nach APG-Verfahren
8	Bestellfehler (bei Direktbezug)	Bestellfehler des Kunden	keine	0%	keine Erstattung