AstraZeneca GmbH · Friesenweg 26 · 22763 Hamburg
T: +49 (0)40 / 8090 34100 · www.astrazeneca.com

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 Kundenservice.

Unser Kundenservice ist von Montag bis Freitag, jeweils von 8:30 Uhr bis 17:30 Uhr für Sie da.

E-Mail: kundenservice@astrazeneca.com
Telefon-Nr: 040 8090 34107

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

Qualitätsbeanstandungen:
Anmeldung per E-Mail unter
Service.Center@astrazeneca.com
oder
telefonisch unter 0800 22 88 66 0

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/oeffentliche-apotheke.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	unverzügliche Meldepflicht	100% zzgl. Porto	siehe erste Seite, Anmeldung per E-Mail oder Telefon
3	**Bruch (bei Direktlieferung)**	verdeckter Transportschaden, von außen nicht ersichtlich	unverzüglich nach Feststellung, jedoch spätestens **14 Kalendertage** nach Lieferscheindatum	100%	Kundenservice kontaktieren, Lieferschein, Foto Lasche der Faltschachtel, Vernichtungs-erklärung
4	**Bruch**	offener Transportschaden, von außen ersichtlich	unverzüglich	100%	Annahme-verweigerung, Trans-o-Flex soll diese Ware nicht zustellen
5	**außer Handel / außer Vertrieb**	Außer Handel/ Vertrieb gemeldete Ware	ab ein Jahr nach Veröffentlichung, Ware darf zum Zeitpunkt der Außervertriebnahme noch nicht verfallen sein	100%	Kundenservice kontaktieren, Foto Lasche der Faltschachtel, Vernichtungs-erklärung
6	**Falsch-lieferung (bei Direktlieferung)**	Lieferung nicht bestellter Ware	unverzüglich, spätestens 7 Kalendetrtage nach Lieferdatum	100%	Kundenservice kontaktieren
7	**Arzneimittel-rückruf**	Rückruf	werden bekannt gegeben	100%	Abwicklung über den pharmazeutischen Großhandel nach APG-Verfahren
8	**Bestell-fehler (bei Direktbezug)**	Bestellfehler des Kunden	keine	0%	keine Erstattung