

FROM Frau T. Ptok	DATE
DEPARTMENT Retourenabteilung	TEL NO. +49-4103-708 -3456 FAX NO. +49-4103-708 7-3298
TO	FAX NO.
SUBJECT Retourenregelung für öffentliche Apotheken	PAGES 2

**Anschrift:** AstraZeneca GmbH  
Retourenabteilung  
Tinsdaler Weg 183  
22880 Wedel

**1. Außerhandelnahme von Präparaten:**

Für Produkte unseres Hauses, die wir aus dem Handel nehmen, erstatten wir Ihnen unter Beachtung der nachfolgenden Voraussetzungen bis zu einem Jahr nach der Veröffentlichung der Außerhandelnahme den vollen Apothekeneinkaufspreis.

Als Voraussetzung für die vollständige Erstattung beachten Sie bitte, dass die Ware noch nicht verfallen ist, die Packungen komplett und unbeschädigt sind und die Retoure ausreichend frankiert direkt an AstraZeneca gesandt wird. Gerne erstatten wir Ihnen in diesem Fall Ihre Portokosten mit der Retourenschrift.

Bitte geben Sie in diesem Fall immer Ihre aktuelle Bankverbindung an. Nur so können wir sicherstellen, dass wir Ihnen zeitnah und reibungslos eine Gutschrift erstellen können.

**2. Arzneimittelrückruf:**

Arzneimittelrückrufe zu Produkten unseres Hauses wickeln wir über den pharmazeutischen Großhandel gemäß dem APG-Verfahren (Phagro-Modell) ab.

Im Rahmen dieses Standardverfahrens erhalten Sie bei Wahrung der im Rückruf vorgegebenen Fristen ebenfalls eine vollständige Erstattung des Apothekeneinkaufspreises über den Großhandel.

MAILING ADDRESS AstraZeneca GmbH D-22876 Wedel Germany	TEL +49 4103 708 0 FAX +49 4103 708 3293	GESCHÄFTSFÜHRER Dr. Hans Sijbesma VORSITZENDE DES AUFSICHTSRATES Rebekah Martin	REGISTERGERICHT Pinneberg HRB 5069 GEZEICHNETES KAPITAL € 51.640.480,00
---	---	--	--

### 3. Falschliefungen (bei Direktbelieferungen)

Für Falschliefungen, die durch uns zu verantworten sind, schreiben wir Ihnen den vollen Rechnungsbetrag wieder gut.

Bitte reklamieren Sie die Falschliefung telefonisch unter der Rufnummer 04103 708 4708. Schicken Sie diese Ware nicht an uns zurück. Wir lassen die Sendung kurzfristig durch Trans-o-Flex bei Ihnen abholen.

Bitte geben Sie in diesem Fall immer Ihre aktuelle Bankverbindung an. Nur so können wir sicherstellen, dass wir Ihnen zeitnah und reibungslos eine Gutschrift erstellen können.

Für Falschliefungen, die durch Bestellfehler auf Ihrer Seite verursacht sind, können wir leider keine Erstattung anbieten.

### 4. Verfallretouren

Für bereits verfallene oder vom Verfall bedrohte Ware gewähren wir keine Erstattung. Wir empfehlen Ihnen, sich rechtzeitig an Ihren Großhändler zu wenden, bei dem Sie die Ware bezogen haben.

**Bitte beachten sie grundsätzlich vor jeder Lieferung an AstraZeneca GmbH, dass in diesem Zusammenhang unaufgefordert eingesandte Ware von uns in jedem Falle vernichtet wird. Eine Vernichtungserklärung stellen wir hierüber nicht aus.**

**Aus rechtlichen Gründen dürfen wir bereits verfallene Arzneimittel nicht zurücksenden (§8 (3) AMG) und es ist aus logistischen Gründen nicht möglich, zwischen verfallener bzw. vom Verfall bedrohter Ware in jedem Einzelfall zu unterscheiden.**

Wir verweisen auch auf unsere AGB,s, die Sie unter [www.astrazeneca.de](http://www.astrazeneca.de) einsehen können.

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne unter o. g. Tel.-Nr. zur Verfügung und verbleiben mit freundlichen Grüßen

AstraZeneca GmbH

MAILING ADDRESS

AstraZeneca GmbH  
D-22876 Wedel  
Germany

TEL

+49 4103 708 0

FAX

+49 4103 708 3293

GESCHÄFTSFÜHRER

Dr. Hans Sijbesma

VORSITZENDE DES AUFSICHTSRATES

Rebekah Martin

REGISTERGERICHT

Pinneberg HRB 5069

GEZEICHNETES KAPITAL

€ 51.640.480,00