

Retourenregelung der Takeda GmbH für Apotheken

Stand 01.11.2020

Geltungsbereich: öffentliche Apotheken, Krankenhausapotheken, krankenhausversorgende Apotheken

1) Allgemeine Information für Retouren

Aus Gründen der Arzneimittelsicherheit können wir ausgelieferte Ware nur **in ausgewählten Fällen** zurücknehmen. Diese sind im Folgenden aufgelistet:

• **Falschliefungen durch Takeda oder Lieferung beschädigter Ware**

Bei Lieferungen falscher Mengen, falscher Artikel oder beschädigter Ware, die direkt von Takeda bezogen wurden, gilt: Die Auftragsannahme muss unverzüglich über fehlerhafte Lieferungen informiert werden, um die weitere Vorgehensweise zu besprechen. Die Ware muss innerhalb von 10 Kalendertagen nach Auslieferung bei uns eingegangen sein. Spätere Reklamationen können leider nicht mehr akzeptiert werden. Bei verdeckten Mängeln gelten die gesetzlichen Regelungen und die Ware wird zum Rechnungspreis vergütet.

• **Rückrufware**

Rückrufware und Ware mit dem IFA Status „NV“ – nicht verkehrsfähig kann ausreichend frankiert und mit entsprechendem Lieferschein zurückgesandt werden. Für diese Ausnahmefälle erstatten wir den vollen an uns gezahlten Preis.

• **Verfallartikel**

Wir sind bereit, verfallene Originalartikeln im Zeitraum von bis zu 3 Monaten nach Verfallsdatum zurück zu nehmen. Hierbei erstatten wir 50% des Kaufpreises.

Für die oben genannten Fälle gilt die folgende Rücksende-Adresse:

Takeda GmbH
c/o TRANS-O-FLEX LOGISTIK-SERVICE
Industriegebiet Süd A 12
63755 Alzenau

2) Sollten Sie Produkte aus einem anderen als den oben genannten Gründen zurücksenden wollen, nutzen Sie bitte den **Retourenwebshop www.pharma-mall.de** um die Retoure anzumelden.

3) Für **Produkte, die nicht im Retourenwebshop registriert sind, wenden Sie sich bitte in jedem Falle an unseren Kundenservice**, um die Möglichkeit einer Retoure abzustimmen und ggfs. deren Abholung zu vereinbaren.

Für diese Waren müssen folgende Kriterien zwingend erfüllt sein:

- Ein Nachweis der ordnungsgemäßen Lagertemperatur gemäß Takedas Herstellervorgaben wird erbracht
- Die Ware wurde nachweislich direkt von der Takeda GmbH bezogen
- Die Ware ist original verpackt, in vollen Versandeinheiten und befindet sich in ordnungsgemäßigem Zustand, d.h. ist nicht beschädigt, z.B. durch Beschriftung oder Etikettierung. Es sei denn, die Beschädigungen wurden auf dem Transport zur Apotheke oder durch Takeda verursacht.
- Die Ware hat nachweislich Ihren Verantwortungsbereich nicht verlassen, d.h. sie war zu keinem Zeitpunkt an Patienten oder andere Dritte ausgehändigt
- Die Seriennummern der zu retournierenden Packungen wurden noch nicht ausgebucht bzw. die Ausbuchungen wurde vor Rücksendung zurückgenommen

Kontaktdaten Kundenservice:

eMail: DE-Bestellservice@takeda.com

Telefon: 0800 295 1111

Fax: 07531 3666 1255

Hinweis: das erneute Inverkehrbringen von pharmazeutischen Produkten im Falle einer Retoure ist für Takeda nur möglich, wenn alle genannten Kriterien erfüllt sind. Insbesondere darf sich die Retoure maximal 10 Tage außerhalb der Verantwortung des pharmazeutischen Unternehmens befunden haben! In allen anderen Fällen muss die retournierte Ware zwingend vernichtet werden. Es sollte daher alles getan werden, um Retouren und den damit verbundenen Schaden generell auf ein Minimum zu begrenzen!