

Retouren & Lagerwertverlust - Regelung der Sun Pharmaceuticals Germany GmbH für öffentliche Apotheken

(gültig vom 01.01.2021 bis 31.12.2021)

Wir vergüten RX-Arzneimittel in apothekenüblichen Mengen wie folgt:

➤ **Verfallartikel**

3 Monate vor bis 3 Monate nach Verfallsdatum.

(Stichtag für die Berechnung ist der letzte Tag des Verfallmonats).

Zusendung der kompletten und vollständigen Umverpackung ohne Inhalt. Erstattung auf HAP-Basis abzgl. gewährter Skonti. Retouren mit einem Wert kleiner als 5,- € können nur in Verbindung mit einer Direktbestellung erstattet werden. Falls Sie am SEPA-Einzugsverfahren teilnehmen, wird Ihr Gutschriftsbetrag automatisch vom Rechnungsbetrag abgezogen. Falls Sie Ihre Rechnungen selbst überweisen bitten wir Sie, den Gutschriftsbetrag vom Rechnungsbetrag abzuziehen. Wir erstatten auch über Großhandel bezogene Ware.

Einreichung nur mit beiliegendem Vordruck für „Retouren“.

Pflichtangaben:

- Pharmazentralnummer
- Produktbezeichnung
- Menge
- Charge
- Verfalldatum
- Apothekenstempel
- E-Mail-Adresse
- Apothekeninhaber
- Ihre Bankverbindung (IBAN und BIC/Swift-Code)

➤ **Anlieferbruch**

Ware, die nur über uns bezogen und bei der die Verpackung nachweislich durch unser Verschulden beschädigt wurde. Wareneingang der beschädigten Packung inkl. Inhalt an unsere Retourenadresse muss innerhalb einer Frist von maximal 10 Tagen ab Rechnungsdatum erfolgen.

Einreichung nur mit beiliegendem Vordruck für „Retouren“.

Pflichtangaben:

- s.o. „Verfallartikel“
- Angabe der Lieferschein- oder Rechnungsnummer

➤ **Qualitätsbedingte Retouren**

Präparate mit Qualitätsmängeln bei entsprechendem Nachweis. Einsendung der kompletten Packung inkl. Inhalt. Erstattung zum aktuellen Abgabepreis des Großhändlers an die Apothekenkunden.

Retouren-Adresse:

Sun Pharmaceuticals Germany GmbH
c/o Trans-o-flex (Logistik-Service GmbH)
Industriegebiet Süd A 12
63755 Alzenau
E-Mail: reklamationen@sunpharma.com

➤ **Lagerwertverluste (LWV)**

Sun Pharmaceuticals Germany GmbH erstattet nur Preissenkungen für Rx-Arzneimittel, die bis maximal 4 Wochen nach dem Stichtag der Preissenkung eingereicht werden. Nach Ablauf der Frist können wir Lagerwertverluste leider nicht mehr vergüten.

LWV mit einem Wert kleiner als 5,- € werden erst nach Aufsummierung von mehr als 5,- € überwiesen. Werden 5,- € innerhalb der gesetzlichen Verjährungsfrist (3 Jahre) nicht erreicht, verfällt der Betrag.

Einreichung der LWV ist per Fax, Post und E-Mail möglich. Bitte nutzen Sie zur Sicherstellung aller relevanten Daten den angehängten **Vordruck für „Lagerwertverluste“**.

Senden Sie Ihre Retouren bitte ausreichend frankiert an folgende Adresse:

**Sun Pharmaceuticals Germany GmbH
c/o Trans-o-flex (Logistik-Service GmbH)
Industriegebiet Süd A 12
63755 Alzenau**

Bitte um Beachtung:

- *Ohne die Erfüllung der o.g. Bedingungen und ohne die ordnungsgemäße Zustellung an die o.g. Retourenadresse können wir leider keine Gutschriften erstellen und müssen von einer Vergütung absehen.*
- *Alle bei uns eingehenden Retouren werden in die Vernichtung gegeben und können nicht wieder zurückgesendet werden.*
- *Kühlwaren sind grundsätzlich von Rücksendungen ausgeschlossen.*
- *Sorgen Sie bitte für ausreichende Frankierung, da wir ansonsten den Differenzbetrag mit der Gutschrift aufrechnen müssen.*

Bei Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Ansprechpartner Sun Pharmaceuticals Germany GmbH:

Ihr Kundenservice-Team

Service-Hotline: 0800 880 3 880
Service-Faxnummer: 0800 880 3 883
E-Mail: info.de@sunpharma.com

Mit freundlichen Grüßen

Sun Pharmaceuticals Germany GmbH



ppa. Ahmed Banjaddi
Head of Retail Business Germany



i.A. Dilber Saykal
Team Leader Customer Service

