

# RETOURENREGELUNG

für Klinik- und klinikversorgende Apotheken / Herstellbetriebe / Blister Zentren - Stand 23.11.2022

## Grundvoraussetzung

- Grundvoraussetzung für die Vergütung von Retouren ist die vorherige Anmeldung der Retoure beim Kundenservice der EVER Pharma GmbH. 50 % Erstattung bei nicht angemeldeten Retouren.
- Der Warenbezug muss von unserem verbundenen Logistikpartner direkt erfolgt sein. Sollte der Bezug über den pharmazeutischen Großhandel erfolgt sein, bitten wir Sie, Ihre Retouren direkt dort einzureichen.
- Die Ware muss seit der Lieferung ordnungsgemäß gelagert und gehandhabt worden sein. Wir benötigen zwingend einen Nachweis des ordnungsgemäßen Bezuges und der ordnungsgemäßen Lagerung der Ware.
- Produkte, die der Kühlkette unterliegen, sind generell von einer Retoure ausgeschlossen.
- Ausnahmen müssen zwischen Kunde und der EVER Pharma GmbH einvernehmlich vereinbart werden.

## Retourengründe

### Außer Vertrieb

100 % Erstattung auf Basis des Netto-Bezugspreises für Produkte mit AV-Kennzeichnung innerhalb von einem Jahr. Früheste Rücknahmemöglichkeit 3 Monate nach AV-Setzung. Bearbeitung und Erstattung erfolgt ab 15,00 € Retourenwert.

### Verfallartikel

100 % Erstattung auf Basis des Netto-Bezugspreises für Produkte mit kurzem Verfall (6 Monate Resthaltbarkeit bei Auslieferung). Bearbeitung und Erstattung erfolgt ab 15,00 € Retourenwert.

### Qualitätsbeanstandung

100 % Ersatz (Gutschrift oder Ware) für Produkte mit Qualitätsmängeln, die bis 5 Wochentage nach Lieferung bei EVER angezeigt werden.

### Rückruf

100 % Erstattung auf Basis des Netto-Bezugspreises bei Rückruf eines Produktes innerhalb eines Jahres.

## Ausnahme bei Retouren

### Betäubungsmittel (BTM)

Keine Warenrücknahme von BTM. Bei Vernichtung in der Apotheke erfolgt die Erstattung (100% auf Basis des Netto-Bezugspreises) auf Grundlage des Vernichtungsprotokolls. Bitte beachten Sie, dass ein Austausch des Retourenwertes in Waren leider nicht möglich ist.

### Zytostatika

Bei Retouren von Zytostatika (flüssigen onkologischen Präparaten) wenden Sie sich bitte an den EVER-Kundenservice: Tel.: +49 8142 42 22 522

### Senden Sie Ihre Retoure bitte ausreichend frankiert an folgende Adresse:

Med-X-Press GmbH  
Alte Heerstraße 9  
38644 Goslar  
Deutschland

Grundsätzlich bitten wir um die Einsendung der Ware an o.g. Adresse. Retouren, die an andere als die o.g. Adresse gesandt werden, können keine Berücksichtigung finden. Rücksendungen müssen grundsätzlich fracht- und kostenfrei erfolgen.



Bei Rückfragen:  
+49 8142 42 22 522



Anmeldung aller Retouren  
ausschließlich per Fax oder E-Mail:  
+49 8142 42 22 525  
[bestellung.de@everpharma.com](mailto:bestellung.de@everpharma.com)

# RETOURENREGELUNG

für Klinik- und klinikversorgende Apotheken / Herstellbetriebe / Blister Zentren - Stand 23.11.2022

## Ihre Kontaktdaten

Apotheke:
Kundennummer:
Straße:
PLZ, Ort:
Ansprechpartner/ in:

## Angaben zur Retoure

Artikelbezeichnung	PZN	Charge	Verfalldatum	Bestell- datum	Rechnungs- nummer	Menge der Retoure	Grund der Retoure

Grund der Retoure: AV = Außer Vertrieb, V = Verfall, R = Rückruf, QM = Qualitätsmangel

## Erklärung

(nur auszufüllen bei einer Retoursendung von Ware)

Die zurückgesendeten Arzneimittel sind verkehrsfähig im Sinne des Arzneimittelgesetzes. Darüber hinaus erkläre ich hiermit, dass die zurückgesendete Ware direkt von der EVER Pharma GmbH bezogen wurde, nicht verändert (z. B. Aufkleber entfernt) oder umgepackt wurde, das Lager nicht verlassen hat und während der gesamten Zeit nach dem Bezug der Ware gemäß den § 5.5 GDP Guidelines und den in der Fachinformation angeführten Lagerungsbedingungen gelagert wurde, keine Abweichung während der Lagerung beobachtet wurden und unseren Verantwortungsbereich nicht verlassen hat.

Ort, Datum, Unterschrift Apotheker

Stempel