

Retouren & Lagerwertverlust Regelung für Apotheken

(Gültig ab: April 2026)

Moin aus Flensburg,

um eine schnelle und effiziente Bearbeitung von Retouren sicherstellen zu können, bitten wir Sie, die nachfolgenden Kriterien bei der Bearbeitung von Juta Pharma-Retouren zu beachten. Bitte beachten Sie, dass diese Regelungen für verschreibungspflichtige Arzneimittel gelten.

Für apothekenpflichtige (OTC) Arzneimittel ist vorab zwingend Kontakt mit Juta Pharma aufzunehmen.

Retourengrund:

1. Verfall, Rückgabe ab Verfall und bis maximal 6 Monate nach Ablauf.
2. Transportschäden, bei Reklamation innerhalb von 10 Tagen.
3. AV – Vermerk, bis zu 6 Monate nach Veröffentlichung.
4. Rückruf, bis zu 6 Monate nach Veröffentlichung.
5. Falschlieferung innerhalb von 10 Tagen.
6. Qualitätsmängel

Vergütung:

- ✓ **100%ige** Vergütung bezogen auf den tagesaktuellen Abgabepreis des pharmazeutischen Unternehmers (ApU)

Voraussetzungen für die Abwicklung von Retouren:

Grundvoraussetzung für die Vergütung von Retouren ist die vorherige Anmeldung der Retoure in unserer Retouren-Abteilung (retoure@jutapharma.de) mit der Zusendung des Retouren-Formulars.

Retourengrund 5-6 (keine Vernichtung), bitte nehmen Sie Kontakt mit dem Kundenservice unter der Telefonnummer **0461 – 995799 0** auf.

Der Warenbezug **muss von Juta Pharma GmbH** bzw. unserem verbundenen Logistikpartner direkt erfolgt sein. Sollte der Bezug über den pharmazeutischen Großhandel erfolgt sein, bitten wir Sie, Ihre Retouren direkt dort einzureichen.

Die physische Rücksendung der Ware **entfällt vollständig, außer Retourengründe 5-6**. Stattdessen ist die Vernichtung der betroffenen Ware direkt vor Ort vorzunehmen.

Für die Gutschrifterstellung ist ausschließlich die Übersendung eines Vernichtungsprotokolls erforderlich.

Dieses kann auf zwei Arten erfolgen:

1. Nutzung der von Juta Pharma bereitgestellten Vorlage für Vernichtungsprotokolle.
2. Übersendung eines eigenen Vernichtungsprotokolls, sofern dieses alle erforderlichen Angaben enthält:
 - Vollständige Identifikation jeder Packung (PZN, Chargennummer, Verfallsdatum).
 - Dokumentation des Vernichtungsvorgangs inkl. Ort, Datum und verantwortlicher Person.
 - Sicherstellung der gesetzekonformen Ausbuchung der Packungen aus dem System gemäß FMD-Anforderung.

Hinweise für Lagerwertverluste (LWV):

- ✓ LWV sind nur bei Direktbezug über Juta Pharma GmbH möglich. Bei Großhandelsbezug wenden Sie sich bitte direkt an den Großhandel
- ✓ Einreichung nur **über www.juta-awd-service.de**.
- ✓ LWV können max. 30 Tage nach Preissenkungsdatum eingereicht werden.
- ✓ Erstattung erfolgt ab 10,00 EUR per Stichtag auf Basis ApU mit einer Gutschrift.
- ✓ Ihr Auftrag wird max. 3 Monate vom AWD gesammelt. Bei Nichterreichen von 10,00 EUR verfällt nach dieser Zeit der Anspruch.