

## 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:

### Retourengrund:

1. Verfall - Rückgabe frühestens 3 Monate vor 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. Erstbevorratung
6. Falschlieferung
7. Qualitätsmängel

### Vergütung:

- ✓ **100%ige** Vergütung bezogen auf den Abgabepreis des pharmazeutischen Unternehmers (ApU).
- ✓ Gutschriften und Vergütungen erfolgen auf der Basis des nach Abzug gewährter Rabatte, sonstiger Einkaufskonditionen und Skonti tatsächlich gezahlten Kaufpreises.

### 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](mailto:retoure@jutapharma.de)) und die Verwendung des Retouren-Formulars.

Retourengrund 5-7, bitte nehmen Sie Kontakt mit dem Kundenservice unter der Telefonnummer **0461 – 995799 0** auf.

Die physische Rücksendung der Ware der Retourengründe 1-4 an die Juta Pharma GmbH **entfällt vollständig**. Stattdessen ist die Vernichtung der betroffenen Ware direkt vor Ort beim Großhändler 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 des Großhändlers, 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 des Großhändlers gemäß FMD-Anforderung.