Retouren & Lagerwertverlust Regelung für Apotheken

(Gültig ab: Juli 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** direkt erfolgt sein.
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 gesetzeskonformen Ausbuchung der Packungen aus dem System gemäß FMD-Anforderung.

Hinweise für Lagerwertverluste (LWV):

- ✓ LWV sind nur bei Direktbezug über Juta Pharma GmbH möglich.
- ✓ Einreichung nur **über info@jutapharma.de**
- ✓ Grundsätzliche Erstattung aller Ihrer Lagerwertverlustanforderungen erfolgen auf Basis der Differenz HAP alt vs. HAP neu
- ✓ Erstattung erfolgt ab 5,00 EUR (Lagerwertverluste können für mehrere Stichtage gesammelt eingereicht werden, bis zu 3 Monaten nach Preisänderungsdatum)

Juta Pharma GmbH I Gutenbergstraße 13 I 24941 Flensburg I GERMANY
Telefon: +49 461 9957990 I Telefax: +49 461995799-40 I info@jutapharma.de I www.jutapharma.de

Nord-Ostsee Sparkasse I IBAN: DE40 2175 0000 0165 3855 68 I BIC: NOLADE21 NOS I USt-IdNr.: DE 177608488
Registergericht: HRB 3208, Flensburg I Geschäftsführung: Dr. Ines Bohn, Mahidhwaj Sisodia