# Retourenregelung STADAPHARM GmbH

Bei uns endet Service nicht mit Ihrer Bestellung. Wir unterstützen Sie während des gesamten Prozessablaufs, selbstverständlich auch bei der Rückgabe Ihrer Artikel.

## ANMELDUNG

Teilen Sie uns Ihre gewünschte Retoure mit der entsprechenden Rechnungsnummer inkl. PZN, Menge und Rückgabegrund mit. Bitte beachten Sie hierfür die Hinweise unter „Abwicklung".

## ERSTATTUNGSANSPRUCH

- **100 % Rückerstattung erfolgt bei:**
  Rückruf, Außerhandelnahme, Anlieferbruch, Falschlieferung und Produktreklamationen.
- **40 % Rückerstattung erfolgt bei:**
  Verfallretourenware (4 Monate vor/nach Verfall).
- In allen weiteren Fällen, wie z. B. Leer-Faltschachteln; Ware, die nicht direkt bei STADAPHARM bezogen wurde und unangemeldete Ware, erhalten Sie keine Rückerstattung.

## ABWICKLUNG

**Online-Abwicklung erfolgt bei:**
Rückruf, Außerhandelnahme, Verfallretouren, Transportschäden

- Bitte füllen Sie unter **https://www.stadadirekt.de/retouren/** den Online-Retourenschein aus und bestätigen Sie ggfls. die ordnungsgemäße Lagerung und den ordnungsgemäßen Rücktransport der Ware, z. B. die aktive Kühlung der Lieferung bei Kühlware im entsprechenden Feld.

**Persönliche Retourenanmeldung erfolgt bei:**
Fehlbestellungen, Falschlieferungen und Produktreklamationen

- Bitte kontaktieren Sie uns direkt per Tel.: 06101 603 100 oder per E-Mail: csm@stada.de

**Für BTM-Retouren** (können online nicht angemeldet werden) kontaktieren Sie bitte den STADA BTM-Rückrufservice unter: Tel.: 06101 603-9004, Fax: 06101 603-4106 oder per E-Mail: btm-retoure@stada.de

## Wichtige Hinweise:

- Bei **Rückruf & Außerhandelnahme** senden wir Ihnen nach Ihrer Anmeldung automatisch Ihre Retourendokumente (Retourenschein und Adressetikett) zu.
- Unterzeichnen Sie Ihren Retourenschein, um die ordnungsgemäße Lagerung und den Direktbezug zu bestätigen.
- **Legen Sie Ihren Retourenschein Ihrer Rücksendung bei und kleben Sie das Adressetikett auf Ihr Paket.** Achten Sie bitte darauf, nur angemeldete Artikel in das Paket zu verpacken. Ansonsten behalten wir uns vor, die Retoure abzulehnen.
- Bei **Zytostatika-Retouren** kennzeichnen Sie bitte das Paket von außen gut sichtbar mit „Zytostatika", z. B. mit einem „gelbe Hand-Aufkleber" und sichern Sie die Zytostatika-Retouren ordnungsgemäß (bruch-/auslaufsicher).
- **2–3 Werktage nach Zusendung** der Retourendokumente wird Ihre Retoure von einem durch uns beauftragten Dienstleister abgeholt.
- **Verfallware-Retouren, Anlieferbruch, Tansportschäden** werden nicht abgeholt. Diese Ware bitte nach Anmeldung zeitnah vor Ort vernichten.
- **Retouren aufgrund von Falschlieferungen und/oder erkennbarer Mängel** müssen unverzüglich, spätestens aber gemäß der in den AGB genannten Frist telefonisch oder schriftlich angemeldet werden (8 Kalendertage). Verdeckte Mängel müssen nach Feststellung innerhalb der gleichen Frist (8 Kalendertage) angemeldet werden. Transportschäden sind direkt bei der Paketannahme auf dem Anlieferbeleg zu dokumentieren.
- **BTM-Retouren** dürfen nicht mit anderen Präparaten zusammen versendet werden. Gemischte Retourensendungen (BTM mit normaler Ware) werden nicht bearbeitet. Der Betäubungsmittelwarenverkehr ist möglichst zu vermeiden. Nichtverkehrsfähige bzw. verfallene Ware bitte vor Ort direkt entsprechend § 16 BtMG vernichten. Senden Sie bitte bei verfallener Ware die leere Originalfaltschachtel mit lesbarer PZN und Charge sowie eine Kopie vom Vernichtungsprotokoll (BtMG), aus der hervorgeht, dass es sich um einen Apothekenbestand gehandelt hat, an folgende Adresse: STADA Arzneimittel AG, Lager A11, Stadastraße 2–18, 61118 Bad Vilbel

  Weitere hilfreiche Informationen erhalten Sie unter: https://www.bfarm.de/DE/Service/FAQ/_functions/Bundesopiumstelle/Btm/abgabebelege/_node.html
  Die Vernichtung von BTM-Ware muss gem. § 16 Betäubungsmittelgesetz (BtMG) erfolgen. Bei BTM-Ware sind zudem die leeren Originalfaltschachteln als Nachweis aufzubewahren.

## VERGÜTUNG

Ihr Retourenausgleich erfolgt als Gutschrift. Es werden die zum Zeitpunkt der Retoure gültigen Einkaufskonditionen (Preisänderungen einbezogen) und Zahlungsbedingungen berücksichtigt.

## RÜCKFRAGEN

Haben Sie noch Fragen? Richten Sie diese gerne an uns:

06101 603-100

csm@stada.de

Stand Februar 2021
Regelung gilt bis auf Widerruf.

STADAPHARM GmbH,
Stadastraße 2–18,
61118 Bad Vilbel