

## Retourenregelung für Apotheke

Liebes Apothekenteam,

da der Bezug von Arzneimitteln der Glenmark Arzneimittel GmbH momentan ausschließlich über den pharmazeutischen Großhandel möglich ist, erfolgt die Abwicklung der Apothekenretouren (als Industrie- retoure) ausschließlich direkt mit dem pharmazeutischen Großhandel.

Für Retouren, die direkt an die Adresse der Glenmark Arzneimittel GmbH versendet werden, erfolgt keine Vergütung!

### Retourengründe & -vergütung:

- **Kurzes Verfallsdatum (6 Monate vor bis 3 Monate nach Verfall)**  
**Bitte beachten Sie Ihre individuell mit dem Großhandel vereinbarte Retourenvergütung.**
- **AV-Kennzeichnung (100 %)**
- **Rückruf (100 %)**
- **Vergütung erfolgt auf Basis des APU (HAP)**
- **Gutschriften und Vergütungen erfolgen auf der Basis des nach Abzug gewährter Rabatte, Sonderkonditionen und Skonti tatsächlich gezahlten Kaufpreis.**

### Keine Retourengründe:

Bei Transportschäden, Falschlieferungen, Über-/Unterlieferungen, etc. findet unsere Retourenregelung keine Anwendung. Bitte kontaktieren Sie Ihren Großhandel.

### Rückruf:

Die Abwicklung & Vergütung von Herstellerrückrufen erfolgt über die PHAGRO- Service GmbH. Eine entsprechende Information (inkl. APG-Formular) wird in der DAZ und PZ veröffentlicht.

### Qualitätsbedingte Reklamationen:

Für die Abwicklung von qualitätsbedingten Reklamationen setzen Sie sich bitte vorab telefonisch 0800 - 453 662 75 mit uns in Verbindung.

Bitte beachten Sie, dass Transport-/Verpackungsschäden sowie kurze Haltbarkeit/Verfall nicht als qualitätsbedingte Reklamationen anzusehen sind.

### Retouren von Betäubungsmittel (BTM):

Für die Abwicklung wenden Sie sich bitte direkt an Ihren pharmazeutischen Großhandel. Retouren von Betäubungsmitteln dürfen nicht an Glenmark oder SK Pharma versendet werden.

### Kühlkette:

Produkte, die der Kühlkette unterliegen, sind generell von einer Retoure ausgeschlossen.

Für weitere Informationen und Rückfragen stehen wir Ihnen gerne telefonisch zur Verfügung. Bitte kontaktieren Sie uns unter der **kostenlosen Servicehotline: 0800 - 453 66 275**.

☎ 0800 - 453 66 28 (kostenlos)  
✉ service.de@glenmarkpharma.com 🌐 www.glenmark.de  
🏠 Glenmark Arzneimittel GmbH Industriestraße 31 82194 Gröbenzell