

## Retouren-Regelung pharmazeutischer Großhandel

um eine schnelle & effiziente Bearbeitung von Retouren sicherstellen zu können, bitten wir Sie, die nachfolgenden Kriterien bei der Bearbeitung von Glenmark-Retouren zu beachten:

### Retouren-Gründe:

- 1) Kurzer Verfall: 100%ige Vergütung (ab 6 Monaten)
- 2) Transportschäden: Gutschrift (bei Reklamation innerhalb von 10 Tagen)
- 3) AV-Kennzeichnung: 100%ige Vergütung
- 4) Falschlieferung: Gutschrift (bei Reklamation innerhalb von 10 Tagen)
- 5) Qualitätsmangel: 100%ige Vergütung  
Bitte melden Sie Qualitätsmängel telefonisch unter: 0800 - 453 66 275.

### Vergütung:

- 100%ige Vergütung bezogen auf den Abgabepreis des pharmazeutischen Unternehmers (ApU)
- Gutschrift (oder Warenersatz)

### Voraussetzungen für die Abwicklung von Retouren:

- Nennung der Lieferschein-/Rechnungsnummer (beginnend mit „32/...“) zwingend notwendig. Idealerweise Beifügen der Kopie des Lieferscheins / der Rechnung.
- Retouren-Grund **1-3**: Bitte senden Sie die Ware kostenfrei an die Retouren-Abteilung bei SK Pharma Logistics GmbH.
- Retouren-Grund **4**: Bitte *nehmen Sie Kontakt* mit dem Kundenservice bei SK Pharma Logistics GmbH auf:

#### **SK Pharma Logistics GmbH**

Retouren-Abteilung Glenmark  
Remusweg 8  
33729 Bielefeld  
Tel: +49 (0) 521 - 55 77 74 0  
Fax: +49 (0) 521 - 55 77 74 907

**Bitte in diesem Fall keine Ware unaufgefordert an SK Pharma oder andere Adressen versenden !**

### Sonderfall Apotheken-Retouren:

- Bitte senden Sie die Ware an den Kundenservice bei SK Pharma Logistics GmbH.
- Nennung der Apotheke & Retouren-Grund wären wünschenswert.

### Sonderfall Betäubungsmittel (BTM)-Retouren:

- Detaillierte Informationen finden Sie auf Seite 2.

☎ 0800 - 453 66 275 (kostenlos), ✉ [service.de@glenmarkpharma.com](mailto:service.de@glenmarkpharma.com) 🌐 [www.glenmark.de](http://www.glenmark.de)  
🏠 Glenmark Arzneimittel GmbH Industriestraße 31 82194 Gröbenzell

## Retouren-Regelung pharmazeutischer Großhandel

um eine schnelle & effiziente Bearbeitung von Retouren sicherstellen zu können, bitten wir Sie, die nachfolgenden Kriterien bei der Bearbeitung von Glenmark-Retouren zu beachten:

### Voraussetzungen für die Abwicklung von Betäubungsmittel (BTM) - Retouren:

- ☑ BTM Retouren müssen zwingend **vorab** angemeldet werden bei:

**SK Pharma Logistics GmbH**

Retouren-Abteilung Glenmark  
Remusweg 8  
33729 Bielefeld

Tel: +49 (0) 521 - 55 77 74 0

Fax: +49 (0) 521 - 55 77 74 907

Email: [Glenmark@sk-pharma-logistics.de](mailto:Glenmark@sk-pharma-logistics.de)

- ☑ Je nach Rückmeldung des Kundenservices gibt es 2 Möglichkeiten:

1) **Vor Ort Vernichtung:** nach Anweisung wird die Ware bei Ihnen vor Ort vernichtet.

Bitte senden Sie die Vernichtungserklärung sowie die Seitenlaschen (Charge & Verfall) an den Kundenservice der SK Pharma Logistics GmbH.

oder

2) **Abholung der Retoure:** die Abholung wird von SK Pharma Logistics GmbH beauftragt und über die PS Pharma Service GmbH abgewickelt.

Bitte verpacken Sie die Retoure transportgerecht und legen Sie ein Retouren-Begleitschreiben, den Betäubungsmittel-Abgabebeleg sowie den Ursprungslieferschein (soweit möglich) bei.

### Unbedingt zu beachten:

- ☑ *BTM-Retouren dürfen **nicht** direkt an die Glenmark Arzneimittel GmbH oder an SK Pharma Logistics GmbH oder an PS Pharma Service GmbH versandt werden.*

**BTM-Retouren werden immer direkt bei Ihnen abgeholt !**