

## Retourenregelung der Takeda GmbH für Apotheken

Stand 01.01.2025

Geltungsbereich: öffentliche Apotheken, Krankenhausapotheken, krankenhausversorgende Apotheken

### 1) Allgemeine Information für Retouren

Aus Gründen der Arzneimittelsicherheit können wir ausgelieferte Ware nur in ausgewählten Fällen zurücknehmen. Diese sind im Folgenden aufgelistet:

#### • Falschlieferungen durch Takeda

Bei Lieferungen falscher Mengen oder falscher Artikel, die direkt von Takeda bezogen wurden, gilt: Die Auftragsannahme muss unverzüglich über fehlerhafte Lieferungen informiert werden, um die weitere Vorgehensweise zu besprechen. Die Ware muss innerhalb von 10 Kalendertagen nach Auslieferung bei uns eingegangen sein. Spätere Reklamationen können leider nicht mehr akzeptiert werden.

eMail: [DE-Bestellservice@takeda.com](mailto:DE-Bestellservice@takeda.com)

Telefon: 0800 295 1111

Fax: 07531 3666 1255

#### • Lieferung beschädigter Ware

Bei verdeckten Mängeln gelten die gesetzlichen Regelungen und die Ware wird zum Rechnungspreis vergütet. Bitte senden Sie die beschädigte Ware an die unten für die Retouren angegebene Anschrift zurück.

#### • Rückrufware

Rückrufware und Ware mit dem IFA Status „NV“ – nicht verkehrsfähig kann ausreichend frankiert und mit entsprechendem Lieferschein zurückgesandt werden. Für diese Ausnahmefälle erstatten wir den vollen an uns gezahlten Preis.

#### • Verfallartikel

Wir sind bereit, verfallene Originalartikeln im Zeitraum von bis zu 3 Monaten nach Verfallsdatum zurückzunehmen. Hierbei erstatten wir max. 50% des Kaufpreises.

Ausgenommen von dieser Regelung sind folgende Artikel, hier gibt es kein Rückgaberecht und entsprechend keine Erstattung:

ADVATE®, ADCETRIS®, ADYNOVI®, ADZYNMA®, ALUNBRIG®, CEPROTIN®, CINRYZE®, CUVITRU®, ELAPRASE®, ENTYVIO®, FEIBA®, FIRAZYR®, FRUZAQLA®, GAMMAGARD®, HUMAN ALBUMIN®, HYQVIA®, IMMUNATE®, IMMUNINE®, IMMUSEVEN®, KIOVIG®, LIVTENCITY®, MEPACT®, NATPAR®, NINLARO®, OBIZUR®, PROTHROMPLEX®, QDENGAR®, RECOMBINATE®, REPLAGAL®, REVESTIVE®, RIXUBIS®, TAKHZYRO®, VEYVONDI®, VPRIV®

Die Retourenabwicklung der berechtigten Verfallprodukte müssen für öffentliche Apotheken über den Retourenwebshop [www.pharma-mall.de](http://www.pharma-mall.de) angemeldet werden.

Krankenhausapotheken kontaktieren bitte vorher das [DE-Krankenhausservice@takeda.com](mailto:DE-Krankenhausservice@takeda.com) Postfach oder die Auftragsannahme der Takeda GmbH.

Bei Rücksendungen, die weder avisiert noch durch die Auftragsannahme vorher freigegeben wurden, behalten wir uns eine Vernichtung ohne Gutschrift vor.

Für alle berechtigten Retourensendungen gilt die folgende Rücksende-Adresse:

Takeda GmbH

c/o TRANS-O-FLEX LOGISTIK-SERVICE

Industriegebiet Süd A 12

63755 Alzenau