

## Retourenregelung der Takeda GmbH für den Großhandel

Stand 01.01.2025

### Geltungsbereich: Pharmazeutischer Großhandel

#### 1) Allgemeine Information für Retouren

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

- **Falschliefereien 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

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 zurück zu nehmen. 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®, QDENG A®, RECOMBINATE®, REPLAGAL®, REVESTIVE®, RIXUBIS®, TAKHZYRO®, VEYVONDI®, VPRIV®

Sollten Sie Produkte aus einem anderen Grund als oben genannt zurücksenden wollen, wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice, um die Möglichkeit einer Retoure abzustimmen und ggfs. deren Abholung zu vereinbaren:

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

Telefon: 0800 295 1111

Fax: 07531 3666 1255

Für diese Waren müssen folgende Kriterien zwingend erfüllt sein:

- Ein Nachweis der ordnungsgemäßen Lagertemperatur gemäß Takedas Herstellervorgaben wird erbracht
- Die Ware wurde nachweislich direkt von der Takeda GmbH bezogen
- Die Ware ist original verpackt (in vollen Versandeinheiten) und befindet sich in ordnungsgemäßem Zustand, d.h. ist nicht beschädigt, z.B. durch Beschriftung oder Etikettierung
- Die Ware hat nachweislich Ihren Verantwortungsbereich nicht verlassen, d.h. sie war zu keinem Zeitpunkt an Apotheken oder andere Großhändler ausgehändigt
- Die Seriennummern der zu retournieren Packungen wurden noch nicht ausgebucht bzw. die Ausbuchung wurde vor Rücksendung zurückgenommen

Für alle berechtigten Retourensendungen gilt die folgende Rücksende-Adresse:

Takeda GmbH

c/o TRANS-O-FLEX LOGISTIK-SERVICE

Industriegebiet Süd A 12

63755 Alzenau