

**Retourenregelung für den pharmazeutischen Großhandel
(gültig ab 01.01.2026)**

Sehr geehrtes Großhandelsteam,

bitte senden Sie uns jede Retourenanfrage schriftlich zu und Sie erhalten dann die Auskunft, ob die Ware vor Ort vernichtet werden kann oder retourniert werden soll. Nicht avisierte Retouren gemäß unserer Retourenregelung werden vernichtet und nicht erstattet.

➤ **Verfallene Ware**

100% Erstattung ab 2 Monate vor und 1 Monat nach Verfall

➤ **Bruch- und Transportschäden**

100% Erstattung bei umgehender Reklamation, innerhalb von 7 Tagen nach Anlieferung

➤ **Reklamation (Produktmangel)**

100% Erstattung bei berechtigter Qualitätsbeanstandung

➤ **Erstbevorratungen**

100% Erstattung frühestens nach Ablauf der gewährten Valuta

➤ **Außer Handel**

100% Erstattung bis zu 3 Monaten nach IFA-Meldung

➤ **Rückrufe**

100% Erstattung bis zu 6 Monate nach Rückruf

Diese Regelung gilt, sofern Sie die Ware ausreichend frankiert an uns zurücksenden. Falls wir Nachporto zu entrichten haben, verrechnen wir diesen Betrag mit der Gutschrift. Verkehrsfähige Präparate müssen generell GDP-konform gesendet werden. Bruch- und Verfallretouren sowie außer Handel Ware werden von uns nicht abgeholt. In diesen Fällen oder nach Absprache mit unserem Kundenservice, senden Sie uns bitte ein vollständiges Vernichtungsprotokoll zu.

Kontakt ETHYPHARM GmbH
Kundenservice:

E-Mail: cs@ethypharm.berlin
Fax: 030/634 99 395

Anschrift für Rücksendungen:

SK-Pharma-Logistics GmbH
Remusweg 8
33729 Bielefeld
BTM-Nr.: 4582045

Freundliche Grüße

ETHYPHARM GmbH