

Großhandel



Partner für Tiergesundheit  
in der Apotheke

## RETOURENREGELUNG FÜR APOTHEKEN

(Stand 20.12.2021, alle früheren Regelungen verlieren hiermit ihre Gültigkeit)

Sehr geehrtes Apothekenteam,

möchten Sie ein von der O'ZOO GmbH bezogenes Präparat retournieren, dann **avisieren Sie bitte jeden Vorgang bei unserem Kundenservice**. Sie erhalten dann weitere Informationen zur Abwicklung. **Erst nach Erhalt einer Rücksendegenehmigung** senden Sie uns die **komplette Originalpackung zusammen** mit dem **ausgefüllten Retourenbegleitschein** und einer **Kopie des Original-Lieferscheins** bzw. der **Original-Rechnung** zum Nachweis des Bezugs von O'ZOO **an unser Retourenlager** zurück. **Kühlware ist von der Rücknahme generell ausgenommen. Nicht abgesprochene bzw. genehmigte Rücksendungen oder Vernichtungen können nicht vergütet werden. Dies gilt ebenfalls für Ware, die nicht an unsere Retourenlageranschrift geschickt wird.**

***Die O'ZOO GmbH ist nicht verpflichtet, unaufgefordert zurückgesandte Artikel aufzubewahren, zurückzusenden oder zu vergüten, sondern behält sich im Interesse der Arzneimittelsicherheit vor, diese Artikel unter Ausschluss von Ersatzansprüchen zu vernichten. Dies gilt auch für Artikel, die nicht zum O'ZOO-Sortiment gehören.***

**Die Vergütung erfolgt in Form einer Gutschrift** zur Verrechnung oder auf Wunsch mit Überweisung auf Ihr Bankkonto. Als **Basis** gelten die fakturierten Rechnungspreise abzüglich von Rabatten und Skonti. Bitte beachten Sie, dass wir erst **ab einem Warenwert von 40,00 EUR netto eine Retoure annehmen** und bearbeiten. Retouren mit einem Warenwert unter 40,00 EUR netto werden aufgrund des hohen Bearbeitungsaufwandes weder vergütet noch an den Absender zurückgeschickt, sondern von uns vernichtet. Eine Vernichtungserklärung stellen wir hierüber nicht aus.

**Bitte frankieren Sie Ihre Rücksendungen ausreichend**, da wir unfreie Sendungen leider nicht annehmen und bearbeiten können, und senden diese an:

**NextPharma Logistics GmbH  
Niederlassung Garching  
c/o O'ZOO GmbH, Retouren  
Daimlerstr. 16  
85748 Garching-Hochbrück**

**O'ZOO GmbH**  
Sitz: Ludwigslust  
HR B 12959 AG Schwerin  
USt.-Id-Nr.: DE813764246  
Steuer-Nr.: 087/115/01305  
GLN: 42 6048904 000 3

Fon: +49-(0)38722-1590-10  
Fax: +49-(0)38722-1590-19  
eMail: info@o-zoo.de  
www.o-zoo.de  
IDF-Nr.: 9980939  
KIN: 20315382

Geschäftsführung: VR-Bank Südoldenburg Garrel (BIC: GENODEF1CLP)  
Bernhard  
Röwekamp  
(Vorsitzender),  
Rainer Ott  
IBAN: DE48 2806 1501 0024 1865 00  
apoBank Duisburg (BIC: DAAEDEDXXX)  
IBAN: DE90 3006 0601 0002 5899 90  
LUCID-Reg.-Nr.: DE5707781795941  
EORI-Nr.: DE998759659168741

**Bitte beachten Sie, dass über den pharmazeutischen Großhandel bezogene Waren auch nur beim jeweiligen Großhändler zur Retoure angefragt werden können.**

## **1.) Rücksendungen und Erstattungen**

### **a) Verfallene oder vom Verfall bedrohte Artikel**

Hierfür kann keine Erstattung erfolgen.

### **b) Artikel mit kurzer Laufzeit**

Wir sind bemüht, unseren Kunden immer Ware mit ausreichender Laufzeit ( $\geq 6$  Monate) zuzusenden. Jedoch lässt sich nicht immer vermeiden, dass Artikel mit kurzer Laufzeit unser Lager verlassen. Sofern wir keine Reklamation von Ihnen erhalten, gilt die Lieferung als angenommen. Sollte die Laufzeit nicht Ihren Qualitätsanforderungen entsprechen, bitten wir um sofortige Reklamation bei Anlieferung; zur Abwicklung und zu Fristen siehe Punkt f) „Beschädigte Ware, Transportschäden, Anlieferbruch, verdeckter Bruch“.

### **c) Außer-Handel-Artikel (ADH) und Außer-Vertrieb-Artikel (AV)**

#### **1. Eigenartikel der O'ZOO GmbH als pU/Mitvertreiber (Fipralone<sup>®</sup>, Ticster<sup>®</sup>):**

Diese Artikel verfügen über eine Abverkaufsfrist von zwei Jahren bzw. bis zum Ende der Laufzeit. Eine Rücksendung und Vergütung ist erst nach Ablauf der Abverkaufsfrist bzw. nach Verfall möglich. Es erfolgt selbstverständlich eine Gutschrift in Höhe des Rechnungsbetrages netto abzüglich gewährter Rabatte oder Skonti maximal bis zu 3 Monate nach der AV-Meldung. Danach kann keine Erstattung mehr erfolgen. Die gesetzlichen Abverkaufsfristen bleiben unberührt.

#### **2. Artikel anderer Hersteller, die über O'ZOO GmbH bezogen wurden (Vertriebsartikel):**

Für die ADH- bzw. AV-Meldung trägt der jeweilige Hersteller die Verantwortung. Durch die O'ZOO GmbH kann hierfür keine Erstattung erfolgen.

### **d) Pharmazeutisch-technische Reklamation (Produktmängel bzw. Qualitätsbeanstandungen)**

Bitte wenden Sie sich bei pharmazeutisch-technischen und/oder qualitativen Beanstandungen an unseren Kundenservice mit Angabe aller Daten zum Artikel. Bei berechtigten Beanstandungen erfolgt selbstverständlich eine Gutschrift in Höhe des Rechnungsbetrages netto abzüglich gewährter Rabatte oder Skonti.



## e) Rückrufe

Artikel, die von einem Rückruf betroffen sind, unterliegen nicht der Retourenregelung. Über die Abwicklung gemäß den gesetzlichen und internen Vorgaben zu Rückrufen erfolgt im Rückruffall eine gesonderte Information.

## f) Beschädigte Ware/Transportschäden/Anlieferbruch/verdeckter Bruch/Falschliefungen/Fehlmengen/Mindermengen/Überlieferungen

Im Fall von Falschliefungen (Fehlmengen/Mindermengen/Überlieferungen etc.) und Bruchware (inkl. verdeckte Schäden) wenden Sie sich bitte innerhalb von 3 Werktagen nach Erhalt der Lieferung schriftlich per Mail oder Fax an den Customerservice, um die weitere Abwicklung abzustimmen. Für Bruchware (inkl. verdeckte Schäden) ist immer eine Dokumentation mit Foto, inkl. Fotos der Umverpackung notwendig. Bitte schicken Sie die Fotos möglichst per Mail an den Customerservice. Verdeckte Schäden werden nur dann akzeptiert, wenn die Artikel vorher im Originalkarton an Sie versandt wurden. Bei verdeckten Schäden ist auch immer eine Fotodokumentation der betroffenen Originalkartons sowie der Umverpackung erforderlich.

Bitte nehmen Sie in diesen Fällen keinesfalls eigenständig eine Rücksendung oder eine Vernichtung vor. Liegt der Warenwert über 40,00 EUR aber unter 100,00 EUR ist nach Absprache mit dem Customerservice die Zusendung einer Vernichtungserklärung durch Sie alternativ zu einer Rücksendung an unser Retourenlager möglich. Bei einem Warenwert über 100,00 EUR ist immer eine Übersendung nach zuvor erteilter Rücksendegenehmigung an unser Retourenlager erforderlich. Bei anerkannten Reklamationen erhalten Sie eine Gutschrift in Höhe des Rechnungsbetrages netto abzüglich gewährter Rabatte oder Skonti.

## 2.) Kühlware

Retouren von Kühlware werden nicht akzeptiert und es erfolgt keine Erstattung.

## 3.) Lagerwertverluste bei Preissenkungen

O'ZOO gewährt keinen Lagerwertverlustausgleich bei Preissenkungen.

---

### **O'ZOO GmbH**

Sitz: Ludwigslust

HR B 12959 AG Schwerin

USt.-Id-Nr.: DE813764246

Steuer-Nr.: 087/115/01305

GLN: 42 6048904 000 3

Fon: +49-(0)38722-1590-10

Fax: +49-(0)38722-1590-19

eMail: info@o-zoo.de

www.o-zoo.de

IDF-Nr.: 9980939

KIN: 20315382

Geschäftsführung:

Bernhard

Röwekamp

(Vorsitzender),

Rainer Ott

VR-Bank Südoldenburg Garrel (BIC: GENODEF1CLP)

IBAN: DE48 2806 1501 0024 1865 00

apoBank Duisburg (BIC: DAAEDEDXXX)

IBAN: DE90 3006 0601 0002 5899 90

LUCID-Reg.-Nr.: DE5707781795941

EORI-Nr.: DE998759659168741

**Großhandel**



*Partner für Tiergesundheit  
in der Apotheke*

#### **4.) Voraussetzungen für eine Vergütung**

- Rücksendegenehmigung der O'ZOO GmbH liegt vor und in Kopie bei;
- Warenwert liegt über 40,00 EUR (Rechnungspreis netto abzüglich gewährter Rabatte und Skonti);
- freigemachte Rücksendung an NextPharma Logistics, Niederlassung Garching;
- komplette Originalpackung;
- Kopie der Rechnung oder des Lieferscheins von O'ZOO als Bezugsnachweis,
- vollständig ausgefüllter Retouren-Rücksendebeleg (lt. Anlage) mit lesbarer Anschrift der Apotheke, oder ein separates Rücksendeschreiben mit folgenden Angaben:  
PZN, Produkt, Packungsgröße, Menge, Rücksendegrund lt. Retourenregelung, Verfallsdatum, Chargen-Nr.;
- schriftliche Bestätigung gemäß § 7b Abs. 3 Nr. 2 AM-HandelsV.

Für Rückfragen erreichen Sie unseren Kundenservice unter:

Telefon 038722/1590-10

Telefax 038722/1590-19

[retouren@o-zoo.de](mailto:retouren@o-zoo.de)

Mit freundlichen Grüßen

O'ZOO GmbH

---

**O'ZOO GmbH**

Sitz: Ludwigslust

HR B 12959 AG Schwerin

USt.-Id-Nr.: DE813764246

Steuer-Nr.: 087/115/01305

GLN: 42 6048904 000 3

Fon: +49-(0)38722-1590-10

Fax: +49-(0)38722-1590-19

eMail: [info@o-zoo.de](mailto:info@o-zoo.de)

[www.o-zoo.de](http://www.o-zoo.de)

IDF-Nr.: 9980939

KIN: 20315382

Geschäftsführung:

Bernhard

Röwekamp

(Vorsitzender),

Rainer Ott

VR-Bank Südoldenburg Garrel (BIC: GENODEF1CLP)

IBAN: DE48 2806 1501 0024 1865 00

apoBank Duisburg (BIC: DAAEDEDXXX)

IBAN: DE90 3006 0601 0002 5899 90

LUCID-Reg.-Nr.: DE5707781795941

EORI-Nr.: DE998759659168741

Großhandel



Partner für Tiergesundheit  
in der Apotheke

NextPharma Logistics GmbH  
Niederlassung Garching  
c/o O'ZOO GmbH, Retouren  
Daimlerstr. 16  
85748 Garching-Hochbrück

Stempel der Apotheke

**RETOUREN-RÜCKSENDEBELEG FÜR APOTHEKEN,  
gemäß gültiger Retourenregelung (Stand 20.12.2021).**

Bitte diesen Beleg zusammen mit der Originalpackung sowie einer Kopie der  
Rücksendegenehmigung einsenden und Mindestwarewert von 40,00 EUR  
(Rechnungspreis netto abzüglich gewährter Rabatte und Skonti) für Retouren beachten.

Unter Bezug auf die geltende Retourenregelung sende(n) ich/wir folgende Produkte zurück:

| PZN | Produkt | Packungsgröße | Menge | Rücksendegrund* | Verfall | Charge |
|-----|---------|---------------|-------|-----------------|---------|--------|
|     |         |               |       |                 |         |        |
|     |         |               |       |                 |         |        |
|     |         |               |       |                 |         |        |
|     |         |               |       |                 |         |        |

\*) Rücksendegrund lt. Retourenregelung

Hiermit bestätige(n) ich/wir Ihnen gemäß §7b, Abs. 3, Nr. 2 AM-Handels-V, dass

1. die beiliegende Ware verkehrsfähig ist,
2. die Ware seit der Lieferung ordnungsgemäß gelagert und gehandhabt wurde,
3. die Ware meinen/unseren Verantwortungsbereich nicht verlassen hat,
4. die Rechnungskopie oder der Lieferschein der O'ZOO-Ursprungslieferung beiliegt;
5. die Rücksendegenehmigung der O'ZOO GmbH in Kopie beiliegt.

Mit freundlichen Grüßen

Datum, Unterschrift Apotheke

**O'ZOO GmbH**  
Sitz: Ludwigslust  
HR B 12959 AG Schwerin  
USt.-Id-Nr.: DE813764246  
Steuer-Nr.: 087/115/01305  
GLN: 42 6048904 000 3

Fon: +49-(0)38722-1590-10  
Fax: +49-(0)38722-1590-19  
eMail: info@o-zoo.de  
www.o-zoo.de  
IDF-Nr.: 9980939  
KIN: 20315382

Geschäftsführung: VR-Bank Südoldenburg Garrel (BIC: GENODEF1CLP)  
Bernhard  
Röwekamp  
(Vorsitzender),  
Rainer Ott  
IBAN: DE48 2806 1501 0024 1865 00  
apoBank Duisburg (BIC: DAAEDEDXXX)  
IBAN: DE90 3006 0601 0002 5899 90  
LUCID-Reg.-Nr.: DE5707781795941  
EORI-Nr.: DE998759659168741