

Retourenregelung für Apotheken

Stand 01.07.2026, 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 50,00 EUR netto eine Retoure annehmen und bearbeiten. Retouren mit einem Warenwert unter 50,00 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:

Cencora 3 PL Germany GmbH
Niederlassung Holzwickede
c/o O'ZOO GmbH, Retouren
Schäferkampstr. 48
59439 Holzwickede

Die detaillierten Retourenregelungen finden Sie auf der folgenden Seite.

Mit freundlichen Grüßen
O'ZOO GmbH

O'ZOO GmbH
Am Industriegelände 5
19288 Ludwigslust
T +49 (0)3874 46596-70
F +49 (0)3874 46596-79
info@o-zoo.de

Geschäftsführung:
Bernhard Röwekamp (Vors.), Rainer Ott
HRB 12959 AG Schwerin
USt.-IdNr.: DE813764246
Steuer-Nr.: 087/115/01305
Sitz: Ludwigslust

GLN: 42 6048904 000 3
IDF: 9980939
KIN: 20315382
LUCID: DE3456694478644
EORI: DE998759659168741

VR-Bank Südoldenburg Garrel
GENODEF1CLP
DE48 2806 1501 0024 1865 00
apoBank Duisburg
DAAEEDDDXXX
DE90 3006 0601 0002 5899 90

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 (≥ 6 Monate) zuzusenden. Jedoch lässt sich nicht immer vermeiden, dass Artikel mit kurzer Laufzeit unser Lager verlassen. Sofern wir keine Reklamation innerhalb von 3 Werktagen von Ihnen erhalten, gilt die Lieferung als angenommen. Bitte beachten Sie hierbei, dass wir alle unsere Kunden wöchentlich über Artikel mit kurzer Laufzeit informieren, so dass wir grundsätzlich davon ausgehen, dass eine kürzere Laufzeit kundenseitig akzeptiert ist, wenn dennoch Artikel mit kurzer Laufzeit bestellt werden. In diesen Fällen stellt die kurze Laufzeit keinen Rücksendungs- oder Erstattungsgrund dar.

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

Für die ADH- bzw. AV-Meldung trägt der jeweilige Hersteller die Verantwortung, auch wenn die O'ZOO GmbH im Auftrag des Herstellers die PZN führt. Durch die O'ZOO GmbH kann keine Erstattung erfolgen. Diese Artikel verfügen jedoch in der Regel über eine Abverkaufsfrist von zwei Jahren bzw. bis zum Ende der Laufzeit. Die gesetzlichen Abverkaufsfristen bleiben unberührt.

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 Kundenservice, um die weitere Abwicklung abzustimmen. **Für Bruchware (inkl. verdeckte Schäden) ist immer eine Dokumentation mit Foto, insbesondere mit einem**

Foto der gesamten betroffenen Ware mit deren Schaden sowie inkl. Fotos der Umverpackung und des/der Chargenlabels notwendig. Um Schäden beim Transporteur, z.B. Trans-O-Flex, geltend machen zu können, benötigen wir immer zusätzlich auch Fotos der Transportverpackung bzw. des Originalkartons und/oder Versandkartons. Bitte schicken Sie die Fotos möglichst per Mail an den Kundenservice. 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 Umverpackungen erforderlich. Bitte nehmen Sie in diesen Fällen keinesfalls eigenständig eine Rücksendung oder eine Vernichtung vor. Liegt der Warenwert über 50,00 EUR aber unter 100,00 EUR ist nach Absprache mit dem Kundenservice 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.

4. Voraussetzungen für eine Vergütung

- Rücksendegenehmigung der O'ZOO GmbH liegt vor und in Kopie bei;
- Warenwert liegt über 50,00 EUR (Rechnungspreis netto abzüglich gewährter Rabatte und Skonti);
- freigemachte Rücksendung an NextPharma Logistics, Niederlassung Holzwickede;
- 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 03874/46596-70

Telefax 03874/46596-79

E-Mail retouren@o-zoo.de

Cencora 3 PL Germany GmbH
Niederlassung Holzwickede
c/o O'ZOO GmbH, Retouren
Schäferkampstr. 48
59439 Holzwickede

Stempel der Apotheke

Retouren-Rücksendebeleg für Apotheken

gemäß gültiger Retourenregelung (Stand 01.07.2026).

Bitte diesen Beleg zusammen mit der Originalpackung sowie einer Kopie der Rücksendegenehmigung einsenden und Mindestwarenwert von 50,00 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 lt. Retourenregelung	Verfall	Charge

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

