

Vivanta Generics Rückgabebedingungen – Deutschland

Gültig ab: 0X-Okt-2025

Geltungsbereich: Diese Rückgaberichtlinie gilt für die Produkte, die direkt von Vivanta oder über autorisierte Großhändler und Logistikdienstleister (3PL) geliefert werden.

1. Allgemeine Bedingungen

1.1 Alle Rückgaben unterliegen den in dieser Richtlinie festgelegten Bedingungen, Fristen und Dokumentationsanforderungen.

1.2 Produkte müssen in Übereinstimmung mit den geltenden Grundsätzen der Guten Vertriebspraxis (GDP) sowie allen einschlägigen gesetzlichen Vorschriften zurückgesendet werden.

1.3 Rückgaberegelnungen – Apotheken:

1.3.1 Rückgaben von Apotheken werden von Vivanta nur akzeptiert, wenn der Verkauf direkt an die Apotheke erfolgt ist.

1.3.2 Bei indirekten Verkäufen über einen Großhändler akzeptiert Vivanta Rückgaben ausschließlich bei nachgewiesenen Qualitätsmängeln.

1.3.3 Vivanta übernimmt keine Verantwortung für Rückgaben von Apotheken für Produkte, die über Großhändler gekauft wurden, außer im Falle von Qualitätsmängeln.

1.4 Direkte Verkäufe an Großhändler oder Apotheken unterliegen den mit (*) in Abschnitt 2 gekennzeichneten Bedingungen.

1.5 Indirekte Verkäufe über Großhändler an Apotheken werden nur für Produkte mit bestätigten Qualitätsmängeln akzeptiert, ausgenommen Verpackungsfehler.

2. Rückgabegründe, Gutschrift und Bedingungen

Rückgabegrund	Gutschrift (HAP)	Bedingungen / Fristen	Hinweise / Gesetzliche Anforderungen
Beschädigte Produkte	100%	Meldung innerhalb von 14 Tagen nach Lieferdatum* direkt an den Hersteller oder den Logistikdienstleister	Erfordert Fotobeweis, Lieferschein und Datum der Schadensfeststellung. Beschädigte Waren dürfen nicht weiterverkauft werden.
Qualitätsmangel / Reklamation	100%	Meldung innerhalb von 14 Tagen, direkt an die Pharmakovigilanz-Abteilung des Herstellers: vivanta@haney-pharma.de *, **	Fotos, QR-Codes, Chargennummer, Datum, wann der Mangel entdeckt wurde und Nachweisdokumentation beifügen.

Email: vivantagenerics.de@vivantagenerics.com

Vivanta Generics Germany Branch,
Hamburger Allee 26-28,
60486, Frankfurt am Main

Erstbevorratung	100%	Rückgabe innerhalb von 6 Monaten nach Lieferung.	Keine Nachbestellungen in diesem Zeitraum. Rückgabe zum Herstellerabgabepreis. Waren müssen ungeöffnet und wiederverkaufsfähig sein.
Falsche / Fehlende Lieferung	100%	Meldung innerhalb von 14 Tagen nach Lieferung*.	Abweichungsbericht und Lieferreferenz erforderlich.
Marktrücknahme	100%	Rückgabe bis zu 1 Jahr nach dem Marktrücknahmedatum.	Rückrufverfahren und GDP-konforme Dokumentation befolgen.
Außer Vertrieb (AV-Status)	100%	Rückgabe bis zu 1 Jahr, jedoch frühestens 3 Monate nach AV-Erklärung.	—
Kurzes Verfalldatum	100%	Gilt für Produkte mit weniger als 6 Monaten Restlaufzeit ab Lieferdatum.	Rückgabefrist: 4 Monate vor Ablauf bis 1 Monat nach Ablauf. Produkte dürfen nach Ablauf nicht verwendet werden.
Bestellfehler	Nach Absprache	Bevorzugte Lösung wird einvernehmlich festgelegt.	Die verantwortliche Partei (Großhändler, Apotheke oder 3PL-Partner) trägt die Verantwortung. Produkte müssen unbeschädigt und wiederverkaufsfähig bleiben.
Lagerwertverlust	Einzelfallentscheidung	Rechnung für das betreffende Produkt einreichen.	Die Anpassungswerte für die Einreichung müssen über 10 € liegen, die bevorzugte Lösung wird besprochen. Rückgabefrist: maximal 1 Monat nach Preissenkung in der Lauer-Taxe.

* Für Direktverkäufe an Großhändler oder Apotheken werden alle oben genannten Rückgaben von Vivanta bzw. dem 3PL-Partner (Logistikdienstleister) akzeptiert.

** Für indirekte Verkäufe über Großhändler an Apotheken werden nur Rückgaben im Zusammenhang mit bestätigten Qualitätsmängeln (ohne Verpackungsfehler) akzeptiert. Alle Gutschriften erfolgen zum Herstellerabgabepreis.

3. Dokumentationsanforderungen

3.1 Alle Rückgaben müssen mit dem Original-Lieferschein und den entsprechenden Nachweisen, einschließlich Fotos (falls zutreffend), sowie dem Rückgabeformular* eingereicht werden.

3.2 Bei Qualitätsreklamationen sind Chargennummern, Nachweisdokumente und möglichst viele relevante Informationen beizufügen.

3.3 Produkte, die aus regulatorischen Gründen (z. B. Marktrücknahme) zurückgesendet werden, müssen mit der entsprechenden Rückrufdokumentation versehen sein.

* Für alle Rückgaben ist die Einreichung des Rückgabeformulars erforderlich. Bitte kontaktieren Sie uns, um das Formular zu erhalten: vivantagenerics.de@vivantagenerics.com

4. Gutschrift- und Rückerstattungsverfahren

4.1 Gutschriften werden nach Überprüfung der zurückgesendeten Produkte und Bestätigung der Einhaltung dieser Richtlinie ausgestellt.

4.2 Rücksendungen, die nicht dieser Richtlinie entsprechen, können abgelehnt oder mit Bearbeitungsgebühren belegt werden.

4.3 Alle zurückgesendeten Waren müssen sich in wiederverkaufsfähigem Zustand befinden, sofern sie nicht beschädigt oder abgelaufen sind.

5. Besondere Hinweise

5.1 Rückgaben im Zusammenhang mit Lagerwertverlusten werden individuell geprüft und bewertet.

5.2 Fristen für Sonderfälle sind mit dem zuständigen Vivanta-Vertreter abzustimmen.

5.3 Vivanta behält sich das Recht vor, diese Rückgaberichtlinie jederzeit zu ändern. Änderungen werden schriftlich mitgeteilt.
