

Retourenregelung für die öffentliche Apotheke – Bezug über den Großhandel

Für sämtliche Retouren gilt ausschließlich ab dem 01. Januar 2017 unsere folgende Retourenregelung. Sofern keine Direktdistribution vorliegt, erfolgt die Abwicklung von Apothekenretouren grundsätzlich durch den pharmazeutischen Großhandel über das „**PHAGRO- Retourenmodell**“. Im Falle einer Direktdistribution beachten Sie bitte unsere Retourenregelung für den Direktbezug. Sofern die Janssen-Cilag GmbH Retouren vom Kunden zurücknimmt, erfolgt dies nur unter den im Folgenden tabellarisch genannten Fallkonstellationen.

Retourenregelung für den Bezug über den Großhandel

Retouren-/ Erstattungsgrund		Fristen	Erstattung in % des AEP	Vorgehensweise
1	Ablauf des Verfalldatums	ab Verfall/ bis 1 Jahr nach Verfall	75%	Abwicklung über den Großhandel Ihrer Wahl
2	Außer Vertrieb gemeldete Präparate (voll verkehrsfähig)	bis zu 1 Jahr nach Meldung	100%	
3	Außer Handel gemeldete Präparate (nicht verkehrsfähig)		100%	
4	Rückruf	bis 1 Jahr nach Bekanntmachung	100%	Gemäß Vorgehensweise in der Bekanntmachung
5	Anbruchpackungen	keine	0%	keine Erstattung
6	Falschbestellung des Kunden			
7	Qualitätsbeanstandung	Unverzüglich, Meldepflicht beachten!	nach Prüfung	nach Absprache im Einzelfall

Bei der **Rückgabe von Betäubungsmitteln** an den Großhandel beachten Sie bitte folgendes:

- Verfallene Betäubungsmittel werden vor Ort in der Apotheke vernichtet
- Der Großhandel erhält von der Apotheke eine entsprechende Vernichtungserklärung, sowie die leeren Faltschachteln der vernichteten Betäubungsmittel

Retouren, welche die aufgeführten Voraussetzungen nicht erfüllen, können wir leider nicht erstatten. Unaufgefordert an uns gesendete Arzneimittel werden ohne Erstattung vernichtet.

Unser Customer Service Team ist von Montag bis Freitag jeweils von 8:30 Uhr bis 17:00 Uhr für Sie da:

- über E-Mail cspostfach@its.jnj.com
- über unsere Service-Fax-Nr. 0800 - 011 2357
- und unter der Telefon-Nr. 02137 - 955 223

Für die gute Zusammenarbeit möchten wir Ihnen herzlich danken!

Mit freundlichen Grüßen aus Neuss

Ihr Customer Service Team der

Janssen-Cilag GmbH