

Retourenregelung für Apotheken im Direktbezug

Für sämtliche Retouren und Transportschäden gilt ausschließlich ab dem 01. Januar 2017 unsere folgende Retourenregelung. Die Abwicklung von Apothekenretouren erfolgt grundsätzlich über den pharmazeutischen Großhandel, sofern keine Direktdistribution vorliegt.

Sofern die Janssen-Cilag GmbH Retouren bzw. durch Transport beschädigte Waren, die direkt von Janssen-Cilag bezogen wurden, vom Kunden zurücknimmt, erfolgt dies nur unter den im Anhang tabellarisch genannten Fallkonstellationen. Diese sind Bestandteil dieser Retourenregelung.

Senden Sie uns bei den Retouren-/Erstattungsgründen 4 bis 7, bei einem APU >1.200 €, die **leere Faltschachtel** sowie ein Vernichtungsprotokoll zu. Bitte senden Sie uns keinesfalls unaufgefordert Ware zurück!

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

Sofern Sie Arzneimittel aus Gründen, die in der Tabelle nicht aufgeführt sind retournieren möchten, wenden Sie sich bitte an den Customer Service.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir folgende Erstattungen nicht vornehmen:

- Gutschriften mit einem Gesamtwert von weniger als 20 €
- Portokosten

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

Zusendung der Dokumentationen mit Faltschachteln bitte an:

Janssen-Cilag GmbH
Abteilung Customer Service
Johnson & Johnson Platz 1
41470 Neuss

Neben dieser Retourenregelung gelten die Allgemeinen Vertriebsbedingungen der Janssen-Cilag GmbH in ihrer jeweiligen gültigen Fassung. Diese sind unter dem folgenden Link <https://www.janssen.com/germany/customer-service> abrufbar.

Für die gute Zusammenarbeit möchten wir Ihnen herzlich danken!

Mit freundlichen Grüßen aus Neuss

Ihr Customer Service Team der
Janssen-Cilag GmbH

Retourenregelung für den Direktvertrieb

Retouren- / Erstattungsgrund		Fristen	Erstattung in % des AEP	Schriftliche Anmeldung mit folgenden Unterlagen
1	Offener Transportschaden	unverzüglich, spätestens 4 Tage nach Lieferdatum	100%	Bitte Annahme verweigern
2	Verdeckter Transportschaden		100%	Lieferschein o. Rechnung ggf. Fotos (Bitte zur Rückholung der Ware den Janssen Customer Service kontaktieren)
3	Falschlieferrung		100%	Lieferschein o. Rechnung (Bitte zur Rückholung der Ware den Janssen Customer Service kontaktieren)
4	Ablauf des Verfalldatums	ab Verfall / bis 1 Jahr nach Verfall	75%	
5	Produkte mit Restlaufzeit < 6 Monate bei Lieferung durch Janssen	bis zu 1 Jahr nach Meldung	100%	Lieferschein o. Rechnung, Vernichtungsprotokoll & bei einem APU > 1.200 € die leere Faltschachtel einsenden
6	Außer Vertrieb gemeldete Präparate (voll verkehrsfähig)		100%	
7	Außer Handel gemeldete Präparate (nicht verkehrsfähig)		100%	
8	Lagerwertverlust	keine	0%	Härtefallregelung: Information < 3 Wochen vor LT-Meldung und Wert > 50 €
9	Rückruf	bis 1 Jahr nach Bekanntmachung	100%	Gemäß Vorgehensweise in der Bekanntmachung
10	Anbruchpackungen	keine	0%	keine Erstattung
11	Falschbestellung des Kunden		0%	
12	Qualitätsbeanstandung	Unverzüglich, Meldepflicht beachten!	nach Prüfung	nach Absprache im Einzelfall