

Retourenregelung für den pharmazeutischen Großhandel

Für sämtliche Retouren und Transportschäden gilt ab dem 01. Januar 2017 ausschließlich unsere folgende Retourenregelung. Diese ersetzt alle etwaigen vorbestehenden Regelungen. 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.

Vorgehensweise:

- Es erfolgt eine quartalsmäßige Abrechnung, jeweils nach Quartalsende. Nach diesem Zeitpunkt nachgereichte Einzelbelege werden erst für das nächste Quartal berücksichtigt.
- Die betroffene Ware muss grundsätzlich beim Großhandel vernichtet werden. Die Vernichtung von Betäubungsmitteln muss in der Apotheke, unter Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen, erfolgen. Bei Artikeln mit APU > 1.200 € bitte die leeren Faltschachteln sichern!
- Für die Gutschrift müssen die in der Tabelle angegebenen Unterlagen jeweils unter Angabe der Chargenbezeichnung und des Verfalldatums bei Janssen-Cilag eingereicht werden.
- Die Dokumentation muss getrennt nach Apotheken- und Großhandelsretouren sowie artikelbezogen unter Angabe des Verfalldatums erfolgen.
- Sofern keine leeren Faltschachteln retourniert werden müssen, sollten die Unterlagen per Fax zugestellt werden. Anderenfalls senden Sie uns bitte die Dokumentationen gemeinsam mit den leeren Faltschachteln postalisch 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.

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

- Gutschriften mit einem Gesamtwert von weniger als 20 € in einem Quartal
- 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
- und unter der Telefon-Nr. 02137 - 955 223

Zusendung der Dokumentationen und 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.

Retourenregelung für den pharmazeutischen Großhandel

Retouren-/ Erstattungsgrund	Fristen	Erstattung in % vom Grosso	Schriftliche Anmeldung mit folgenden Unterlagen
1 Offener Transportschaden	unverzüglich, spätestens 4 Werktage nach Lieferdatum	100%	Bitte Annahme verweigern
2 Verdeckter Transportschaden	unverzüglich nach Feststellung, jedoch spätestens 6 Monate nach Lieferdatum	100%	Lieferschein o. Rechnung ggf. Fotos (Bitte zur Rückholung der Ware den Janssen Customer Service kontaktieren)
3 Falschlieferrung	unverzüglich, spätestens 4 Werktage nach Lieferdatum	100%	Lieferschein o. Rechnung (Bitte zur Rückholung der Ware den Janssen Customer Service kontaktieren)
4 Ablauf des Verfalldatums (Lagerbestand des Großhandels)	2 Monate vor / bis 1 Jahr nach Verfall als Quartalsretoure	75%	
5 Lagerbruch von Bestandsware bei leichter Fahrlässigkeit	bei Feststellung des Lagerbruchs als Quartalsretoure	75%	
6 Ablauf des Verfalldatums (Apothekenretouren)	2 Monate vor / bis 1 Jahr nach Verfall als Quartalsretoure	75%*	Vernichtungsprotokoll & bei einem APU > 1.200 € die leere Faltschachtel
7 Außer Vertrieb gemeldete Präparate (voll verkehrsfähig)	bis zu 1 Jahr nach Meldung als Quartalsretoure	100%	
8 Außer Handel gemeldete Präparate (nicht verkehrsfähig)		100%	
9 Produkte mit Restlaufzeit <6 Monate bei Lieferung durch Janssen	2 Monate vor / bis 1 Jahr nach Verfall als Quartalsretoure	100%	Lieferschein o. Rechnung, Vernichtungsprotokoll & bei einem APU > 1.200 € die leere Faltschachtel
10 Rückruf	bis 1 Jahr nach Bekanntmachung	100%	Gemäß Vorgehensweise in der Bekanntmachung
11 Lagerwertverluste	14 Tage nach Stichtag des Verlustes	100%**	
12 Anbruchpackungen	keine	0%	keine Erstattung
13 Falschbestellung des Kunden	keine	0%	
14 Qualitätsbeanstandung	Unverzüglich, Meldepflicht beachten!	nach Prüfung	nach Absprache im Einzelfall

* vom AEP +10% Handlingspauschale für den Großhändler
 ** des Lagerwertverlustes