

## **Retourenregelung für den pharmazeutischen Großhandel**

Ab dem 01. April 2021 gilt für sämtlichen Retouren und Transportschäden die folgende Retourenregelung. Diese ersetzt alle etwaigen vorbestehenden Regelungen. Sofern die Janssen-Cilag 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 bei den Retouren-/Erstattungsgründen 4 bis 9:

- Es erfolgt eine quartalsmäßige Abrechnung, jeweils nach Quartalsende. Nach diesem Zeitpunkt nachgereichte Einzelbelege werden erst für das nächste Quartal berücksichtigt.
- Die eingereichte 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 Mail oder 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](mailto:cspostfach@its.jnj.com)
- und unter der Telefon-Nr. 0800/7910010

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 <http://www.janssen.com/germany/customer-service> abrufbar.

Stand: April 2021

### Retourenregelung für den pharmazeutischen Großhandel

Retouren- / Erstattungsgrund		Fristen	Erstattung in % vom Grosso	Schriftliche Anmeldung mit folgenden Unterlagen
1	Offener Transportschaden	unverzüglich, spätestens 4 Tage 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	Falschliefierung / Fehllieferung	unverzüglich, spätestens 4 Tage nach Lieferdatum	100%	Lieferschein o. Rechnung ggf. Fotos (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%	Vernichtungsprotokoll & bei einem APU > 1.200€ pro Packung die leere Faltschachtel einsenden
5	Lagerbruch von Bestandsware bei leichter Fahrlässigkeit	bei Feststellung des Lagerbruchs als Quartalsretoure	75%	
6	Ablauf des Verfalldatums (Apothekenretoure)	2 Monate vor / bis 1 Jahr nach Verfall als Quartalsretoure	75%*	
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€ pro Packung die leere Faltschachtel einsenden
10	Rückruf	bis 1 Jahr nach Bekanntmachung	100%	Gemäß Vorgehensweise in der Bekanntmachung
11	Lagerwertverluste	14 Tage nach Stichtag des Verlustes	gem. Bekanntmachung	
12	Anbruchpackungen	keine	0%	keine Erstattung
13	Falschbestellung des Kunden	keine	0%	
14	Qualitätsbeanstandung	unverzüglich, Meldepflicht beachten!	nach Prüfung	nach Absprache im Einzelfall