

**Retourenregelung für den Direktbezug**

Ab dem 01. Juni 2023 gilt, sofern hierzu keine gesonderte Retourenregelung vereinbart wurde, für sämtliche Retouren und Transportschäden folgende Retourenregelung.

Die Abwicklung von Apothekenretouren erfolgt grundsätzlich über den pharmazeutischen Großhandel, sofern keine Direktdistribution vorliegt.

Falls 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 >2.500 €, die **leere Faltschachtel als Scan oder Foto** 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 keine Portokosten erstatten.

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 Retoure falls aufgefordert bitte an:**

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

Neben dieser Retourenregelung gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen der Janssen-Cilag GmbH in ihrer jeweiligen gültigen Fassung. Diese sind unter dem folgenden Link [www.janssen.com/sites/www\\_janssen\\_com\\_germany/files/avbjan2020\\_janssen.pdf](http://www.janssen.com/sites/www_janssen_com_germany/files/avbjan2020_janssen.pdf) 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%	Lieferschein o. Rechnung und Fotos (Bitte zur Rückholung der Ware den Janssen Customer Service kontaktieren)
2	Verdeckter Transportschaden			
3	Falschliefereung/ Fehllieferung			
4	Ablauf des Verfalldatums	Ab Verfall/ bis 1 Jahr nach Verfall	75%	Lieferschein o. Rechnung, Vernichtungsprotokoll & bei einem APU > 2.500€ pro Packung die leere Faltschachtel als Scan oder Foto per E-Mail
5	Produkte mit Restlaufzeit <6 Monate bei Lieferung durch Janssen		100%	
6	Außer Vertrieb gemeldete Präparate (voll verkehrsfähig)	Bis zu 1 Jahr nach Meldung	100%	
7	Außer Handel gemeldete Präparate (nicht verkehrsfähig)			
8	Rückruf	Bis 1 Jahr nach Bekanntmachung	100%	
9	Anbruchpackungen	keine	0%	Keine Erstattung
10	Falschbestellung des Kunden			
11	Qualitätsbeanstandung *	Unverzüglich, Meldepflicht beachten!	Nach Prüfung	Nach Absprache im Einzelfall

\* Bei Qualitätsbeanstandungen zum weiteren Vorgehen bitte umgehend an [QS-DE@its.jnj.com](mailto:QS-DE@its.jnj.com) wenden