

**Retourenregelung für den pharmazeutischen Großhandel**

Ab dem 01. Juli 2023 gilt, sofern keine individuellen Regelungen vereinbart wurden, für sämtliche Retouren und Transportschäden die 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 bei den Retouren-/Erstattungsgründen 4 bis 9:

- Es erfolgt eine quartalsmäßige Abrechnung, jeweils nach Quartalsende. Anschließend nachgereichte Belege werden erst für das nächste Quartal berücksichtigt.
- Bitte füllen Sie die von uns bereitgestellte Excel Tabelle jeweils zum Quartalsende vollständig aus und reichen diese mit der dazugehörigen Vernichtungserklärung bei uns per Mail ein.
- Bitte beachten Sie, dass Sie uns keine Einzelbelege und einzelne Vernichtungserklärungen zukommen lassen.
- Die Großhandels- und Apothekenretouren sind getrennt in den jeweiligen Tabellenblättern der Excel-Tabelle auszufüllen.
- Die eingereichte Ware muss grundsätzlich beim Großhandel vernichtet werden. Die Vernichtung von Betäubungsmitteln muss in der Apotheke unter Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen erfolgen.
- Bitte sehen Sie davon ab uns die benötigten Dokumente nach Neuss zu senden, es sei denn, Sie werden ausdrücklich dazu aufgefordert. Sollten leere Faltschachteln angefordert werden, senden Sie uns diese bitte als Scan oder Foto per Mail.
- 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 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 [https://www.janssen.com/germany/sites/www\\_janssen\\_com\\_germany/files/avb\\_januar\\_2016.pdf](https://www.janssen.com/germany/sites/www_janssen_com_germany/files/avb_januar_2016.pdf) abrufbar.

Für die gute Zusammenarbeit möchten wir Ihnen herzlich danken!

Mit freundlichen Grüßen aus Neuss

Ihr Customer Service Team der Janssen-Cilag

## 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%	Lieferschein o. Rechnung und Fotos (Bitte zur Rückholung der Ware den Janssen Customer Service kontaktieren)
2	Verdeckter Transportschaden	Unverzüglich nach Feststellung, jedoch spätestens 6 Monate nach Lieferdatum		
3	Falschliefierung/ Fehllieferung	Unverzüglich, spätestens 4 Tage nach Lieferdatum		
4	Ablauf des Verfalldatums (Lagerbestand des Großhandels)	2 Monate vor/ bis 1 Jahr nach Verfall als Quartalsretoure	75%	Eintragung in die bereitgestellte Excel & bei einem APU >2.500€ pro Packung die leere Faltschachtel sichern
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)			
9	Produkte mit Restlaufzeit <6 Monate bei Lieferung durch Janssen	2 Monate vor/ bis 1 Jahr nach Verfall als Quartalsretoure	100%	Eintragung in die bereitgestellte Excel unter Angabe der Lieferscheinnummer. Bei einem APU >2.500€ pro Packung die leere Faltschachtel sichern
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			
14	Qualitätsbeanstandung	Unverzüglich, Meldepflicht beachten!	Nach Prüfung	Nach Absprache im Einzelfall

\* Vom AEP + 10% Handlingspauschale für den Großhändler