



## Informationen zu Bestellungen und Retouren

Janssen-Cilag GmbH  
[www.janssen.com/germany](http://www.janssen.com/germany)



### Retourenregelung für den Direktvertrieb

(Stand: Juli 2023)

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	Falschlieferung/ 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)	Bis 1 Jahr nach Bekanntmachung	100%	
8	Rückruf			
9	Abbruchpackungen	keine	0%	Gemäß Vorgehensweise in der Bekanntmachung
10	Falschbestellung des Kunden			Keine Erstattung
11	Qualitätsbeanstandung *	Unverzüglich, Meldepflicht beachten!	Nach Prüfung	Nach Absprache im Einzelfall

\* Bei Qualitätsbeanstandungen zum weiteren Vorgehen bitte umgehend an [052052811@janssen.com](mailto:052052811@janssen.com) wenden

## Retourenregelung für Apotheken im Direktbezug

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 auf der letzten Seite 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 per E-Mail zu. Bitte senden Sie uns keine Dokumente oder leere Faltschachteln physisch zu! Bitte senden Sie uns keinesfalls unaufgefordert Ware zurück!

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir keine Portokosten erstatten.

Wir können nur Retouren erstatten, die den umseitigen Kriterien entsprechen. 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.



Janssen-Cilag Website  
[www.janssen.com/germany](http://www.janssen.com/germany)

Für die gute Zusammenarbeit möchten wir Ihnen herzlich danken!

Mit freundlichen Grüßen  
Ihr Customer Service Team

## Ihr Kontakt zum Customer Service

- ▶ Bestellungen
- ▶ Fragen zu Lieferbeanstandungen und verfallener Ware
- ▶ Retouren- und Sonderanfragen
- ▶ Beschwerden/spezielle oder allgemeine Anfragen
- ▶ Preis- und Konditionsauskünfte
- ▶ Fragen zu Ihrer Rechnung
- ▶ Produktverfügbarkeiten



Telefon  
0800 7910010



Fax  
0800 011 2357



oder per E-Mail an  
[cspostfach@its.jnj.com](mailto:cspostfach@its.jnj.com)



Sie möchten eine  
Produktbeanstandung  
melden



Telefon  
02137 955 955

Janssen-Cilag GmbH

Telefon: (0 21 37) 9 55-0  
Telefax: (0 21 37) 9 55-327  
[www.janssen.com/germany](http://www.janssen.com/germany)

**janssen**  
PHARMACEUTICAL COMPANIES OF  
*Johnson & Johnson*