

### Allgemeine Retourenregelung - Apotheken / Praxisshop – (Stand 09/2011)

Auf der Grundlage unserer geltenden Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen bearbeiten wir Ihre Retouren gemäß den nachstehenden Regularien:

- I. **Rückruf von Präparaten (IFA-Meldung: NV)**  
Rücknahmen erfolgen grundsätzlich nach dem APG-Verfahren über den Großhandel. Regulierungen werden durch diesen an die Apotheken vorgenommen (100 % AEP) und mit dem Hersteller verrechnet.
- II. **Retouren / Reklamationen zu den Produkten der Männergesundheit** (Levitra, Nebido, Testogel, Testosteron-Depot Jenapharm und Testoviron-Depot 250) müssen generell von der Apotheke bei der Jenapharm Abt. Logistik telefonisch (s.u.) angemeldet werden. Die Abholung der Ware wird dann von uns vorgenommen.
- III. **Apotheken mit Direktbezug**  
Auf dem Transportweg beschädigte, verschmutzte Präparate werden unter Angabe unserer Lieferscheinnummer innerhalb einer Anzeigefrist von 10 Tagen nach Erhalt der Ware zu 100 % des Einkaufspreises reguliert.
- IV. **Produkte, die nicht mehr vertrieben werden (IFA-Meldung: AV)**  
AV-Artikel werden nach Rücksendung bis spätestens 12 Monate nach Veröffentlichung des Termins in der Lauer-Taxe zu 100 % des Einkaufspreises in Form einer Wertgutschrift abzüglich einer Bearbeitungsgebühr in Höhe von 10 % reguliert. Spätere Rückgaben des AV-Artikels werden ohne Regulierung von uns entsorgt, auch wenn als Retourengrund Chargenverfall angegeben wird. Bitte retournieren Sie lediglich die leere Faltschachtel.
- V. **Vom Verfall bedrohte bzw. verfallene Artikel**  
Nach Einsendung an unsere Retourenabteilung im Zeitraum von einem Monat vor bis zwei Monate nach Erreichen des Verfalldatums leisten wir 100 % Ersatz (Einkaufspreis) in Form einer Wertgutschrift abzüglich einer Bearbeitungsgebühr in Höhe von 10 %. Bitte retournieren Sie lediglich die leere Faltschachtel.
- VI. **Zur Beachtung**  
Bitte geben Sie zur Regulierung Ihrer Rücksendung die aktuelle Bankverbindung an. Für Zusendungen, die nicht den Bewertungspunkten unserer Retourenregelung beizuordnen sind, erteilen wir eine Vernichtungserklärung. Bearbeitung von Retouren erfolgt ab einem Mindestregulierungswert von 5,00 €.
- VII. **Retourenanschrift der Jenapharm GmbH & Co. KG**  
Ihre Rücksendungen adressieren Sie bitte frei an:

PharmLog  
Pharma Logistik GmbH  
- Retourenabteilung -  
Siemensstraße 1  
59199 Bönen

Für Rückfragen zu Bearbeitung und Regulierung stehen wir unter den Anschlüssen  
Tel.: 0 36 41/64 - 60 71 und 61 35 sowie Fax: 0 36 41/64 - 65 95 in Jena zur Verfügung.

Ihre Jenapharm GmbH & Co. KG