

## Retourenregelung für öffentliche und Klinik-Apotheken Jenapharm GmbH & Co. KG

Jena, Januar 2020

### I. Öffentliche Apotheken

Vom Verfall bedrohte oder verfallene Artikel werden ausschließlich über den Retourenwebshop der Jenapharm GmbH & Co. KG abgewickelt:

Sie erreichen den **Retourenwebshop** über folgenden LINK:  
**<https://www.pharma-mall.de>**

Um die Aufwendungen für beide Partner so gering wie möglich zu halten, bitten wir um Ihr Verständnis, dass Retouren erst ab einem Gesamtwert von 85,- € auf Basis des AEP vergütet werden.

Die Vergütung der Retouren erfolgt durch eine Wertgutschrift. Kunden, die am Lastschrift- oder Einzugsverfahren teilnehmen, erhalten eine Gutschrift auf Ihr Konto zur automatischen Verrechnung. Kunden, welche nicht an diesen Verfahren teilnehmen, bitten wir um Angabe der entsprechenden Kontodaten.

Retouren, die nicht über den Webshop angemeldet oder unvollständig eingeschickt werden, sind von einer weiteren Bearbeitung ausgeschlossen. Es erfolgt keine Erstattung. Die Jenapharm GmbH & Co. KG ist nicht verpflichtet, unaufgefordert zurückgesandte Artikel aufzubewahren, zurückzusenden oder zu vergüten, sondern behält sich im Interesse der Arzneimittelsicherheit vor, diese Artikel unter Ausschluss von Ersatzansprüchen zu vernichten. Dies gilt auch für Artikel, die nicht zum Sortiment der Jenapharm GmbH & Co. KG gehören.

Für Rückfragen zu Bearbeitung und Regulierung stehen wir Ihnen unter der gebührenfreien Rufnummer 0800-0536274 / Fax 0180-1 496848 bzw. der E-Mail-Adresse [csc-apotheke@bayer.com](mailto:csc-apotheke@bayer.com) zur Verfügung.

Sofern Retourensendungen unfrankiert eingesendet werden, behalten wir uns vor, die Sendungen anzunehmen und verauslagte Portogebühr von der Gutschrift abzuziehen.

### II. Klinik-Apotheken

Für die Anmeldung von Retouren sowie Rückfragen zu Bearbeitung und Regulierung stehen wir Ihnen unter der gebührenfreien Rufnummer 0214-30-51220 / Fax 0180-4 330433 bzw. der E-Mail-Adresse [csc-klinik@bayer.com](mailto:csc-klinik@bayer.com) zur Verfügung.

### III. Für die Bearbeitung von Retouren gelten folgende Rahmenbedingungen:

- **Vom Verfall bedrohte oder verfallene Artikel**  
Eine Rücksendung kann frühestens ab 3 Monate vor und bis spätestens 12 Monate nach Verfallsdatum erfolgen. Es wird eine Gutschrift in Höhe von 30% des Warenwertes bezogen auf den AEP gewährt.
- **Abverkaufsartikel (Außer-Handel-Artikel)**  
Hierbei handelt sich es um Artikel, die von der Jenapharm GmbH & Co. KG in der Lauer Taxe „AV“ gemeldet wurden. Diese Artikel verfügen über eine Abverkaufsfrist von zwei Jahren. Eine Rücksendung ist erst nach Ablauf der Abverkaufsfrist möglich. Es wird eine Gutschrift in Höhe von 30% des Warenwertes bezogen auf den AEP gewährt.
- **Rückrufe**  
Artikel, die von einem Rückruf betroffen sind, unterliegen nicht der Retourenregelung. Über die Abwicklung erfolgt im Bedarfsfall eine gesonderte Information.
- **Retouren zu den Produkten der Männergesundheit**  
Betroffen sind alle Dosierungen und Packungsgrößen der Produkte Levitra, Nebido und Testoviron-Depot 250. Diese müssen ebenfalls generell im Retourenwebshop angemeldet werden.

Mit dieser Retourenregelung verlieren alle bisherigen Regelungen ihre Gültigkeit.

Darüber hinaus gelten die Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen der Jenapharm GmbH & Co. KG in der jeweils gültigen Fassung.

Mit freundlichen Grüßen

Jenapharm GmbH & Co. KG