

# Kenvue Retourenregelung für Apotheken

- gültig ab 01. Juli 2023 -

## **Erstattete Produkte:**

Produkte der Herstellernummer 04102; komplette Packungen mit Inhalt

## **Erstattung / Abzug nach der Ursache der Retoure vom AEP (AEK):**

Transportfehler, Eingabefehler, initiierte Rückrufe, die durch die Kenvue Germany GmbH verursacht wurden: 100% vom Nettoeinkaufspreis vor Skonto (AEK)

Produktneueinführungen (nicht im ersten Jahr): 100% vom Nettoeinkaufspreis vor Skonto (AEK)

**Verfall** : 50% vom AEP, Ausnahme Saisonprodukte Livocab, Reactine: 25% vom AEP

## **Berücksichtigter Verfallzeitraum:**

4 Monate vor Verfall

6 Monate nach Verfall

## **Erstattung:**

Bei Kunden mit Bankeinzug resultiert die automatische Verrechnung mit den fälligen Posten. Zweimal pro Woche wird das Guthabensaldo für Kunden überprüft und dann zur automatischen Überweisung auf das Kundenkonto freigegeben.

Bei Kunden ohne Bankeinzug wird einmal wöchentlich eine Information über den Guthabensaldo formuliert, mit der Bitte, Lastschriftinzug zu erteilen bzw. bei Überweisungswunsch, schriftlich (per Fax) die Bankverbindung mit Apothekenstempel der Kenvue Finanzbuchhaltung mitzuteilen.

## **Wer nimmt Retouren von wem entgegen?**

Direkt besuchte Apotheken: Retouren werden beim Besuch des Kenvue Außendienstmitarbeiters geprüft und sollten mit entsprechender Dokumentation von der Apotheke vernichtet werden. Sollte eine Vernichtung in der Apotheke nicht möglich sein, wird die Retoure vom Außendienstmitarbeiter mitgenommen. In abgestimmten Ausnahmefällen, zwischen Customer Service und Außendienstmitarbeiter, kann eine Abholung per Spediteur veranlasst werden.

Nicht besuchte Apotheken: Rücknahme nur von direkt bezogener Ware durch eine Voranmeldung über Customer Service per Email [cs\_de\_pharma@kenvue.com]. Die Vergütung erfolgt als Gutschrift im Rahmen einer neuen Bestellung im Wert von mind. 300 € netto.

**Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass unangemeldete Retouren nicht bearbeitet werden können.**

## **Wichtiger Hinweis für produktbezogene Reklamationen:**

Wir bitten Sie Qualitäts- oder Nebenwirkungsreklamationen direkt und innerhalb von 24 Stunden an unsere Verbraucherberatung weiterzuleiten.

**Kontakt Daten Verbraucherberatung Email: EMEA CCC Germany & AT OTC <RA-EMEA-CCCDEATOTC@Kenvue.com>**

Bei dieser Retouren Regelung, die ab 01. Juli 2023 in Kraft tritt, handelt es sich, mit Ausnahme der von uns verursachten Fehler, um eine Kulanzregelung, die unsererseits jederzeit widerrufen werden kann.



**Vertriebsleitung Pharma OTC  
Johnson & Johnson Platz 2  
41470 Neuss**