

Firma	Retouren			Sonstige Erstattungen		
	Kontakt	Abwicklung	Besonderheiten	Rückruf	Außer-Vertrieb-Nahme/ Außer-Handel-Nahme/ Sortimentsbereinigung	Vom Verfall bedroht/ Verfallene Präparate
Biogen GmbH Riedenburger Straße 7 81677 München	<p><b>Retourenanfragen:</b>                      Telefon: 00800 37371111                      (gebührenfrei)                      Fax: 00800 37372222                      (gebührenfrei)                      E-Mail: <a href="mailto:biogen@arvato.com">biogen@arvato.com</a></p> <p><b>Allgemeine Retourenadresse:</b>                      Arvato SE                      Im Auftrag der Biogen GmbH                      Gottlieb-Daimler-Straße 1                      Retoure                      33428 Harsewinkel                      Deutschland</p>	<p>Ware wird abgeholt!</p> <p>Bei jeder Retoure bitte komplett und mit einer vollständigen Dokumentation einschicken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Faltschachtel mit dem Präparat</li> <li>➤ Lieferscheinkopie</li> <li>➤ Rechnungskopie</li> <li>➤ Bei allen Schäden spezifisch:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Produktfotos, inklusive Seriennummern (alle beschädigten Units sollten auf einem einzigen Foto sichtbar sein)</li> <li>○ Fotos des Versandkartons, inklusive Label des Kartons</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Unvollständige/ fristüberschreitende Retourenanfragen werden abgelehnt.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kühlung gemäß Vorgabe von Biogen.</li> <li>➤ Schäden, die nach dem 5. Arbeitstag nach Anlieferung nicht gemeldet werden, fallen unter die Verantwortung des Handelspartners.</li> <li>➤ Anbruch Packungen und Re-Importwaren werden nicht vergütet.</li> <li>➤ Retournierte Ware wird vernichtet; keine Rücksendung möglich.</li> </ul>	100% Gutschrift(**)	100% (**) Gutschrift für Rücksendungen bis 6 Monate nach Veröffentlichung.  Zum Zeitpunkt der AV-Setzung verfallene Ware wird <b>nicht</b> vergütet.	Es werden ausschließlich Rücksendungen vergütet, die nachweislich und direkt über die Biogen GmbH bezogen wurden.  3 Monate vor Verfall bis 3 Monate nach Verfall: 100% Gutschrift (*).  Findet keine Anwendung für Ware, die bereits als AV/AH veröffentlicht wurde.
<b>Produktbeanstandungen sowie sonstige produktbezogene Anfragen</b>						
MS-Service Center	(Avonex, Plegridy, Tecfidera, Tysabri)				Telefon: 0800 030 7730 E-Mail: <a href="mailto:info@ms-service-center.de">info@ms-service-center.de</a>	
Service Center für Biosimilars	(Benepali, Byooviz, Flixabi, Imraldi)				Telefon: 0899 961 7700 E-Mail: <a href="mailto:medinfo.europe@biogen.com">medinfo.europe@biogen.com</a>	
Service Center für seltene Erkrankungen	(Spinraza, Qalsody)				Telefon: 0800 070 4400 (gebührenfrei)	
Service Center für Fumaderm	(Fumaderm)				Telefon: 0800 363 6400 (gebührenfrei) E-Mail: <a href="mailto:fumaderm@audimedes.de">fumaderm@audimedes.de</a>	

(\*) gilt für Präparate, die zum Zeitpunkt der Auslieferung kürzer als 12 Monate haltbar waren

(\*\*) für Apotheken gilt hier der AEP - für alle anderen Kundengruppen der jeweilige Bezugspreis