

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	Retourenanfragen: Telefon: 00800 37371111 (gebührenfrei) Fax: 00800 37372222 (gebührenfrei) E-Mail: biogen@arvato.com Allgemeine Retourenadresse: Arvato SE Im Auftrag der Biogen GmbH Gottlieb-Daimler-Straße 1 Retoure 33428 Harsewinkel Deutschland	Ware wird abgeholt! Bei jeder Retoure bitte komplett und mit einer vollständigen Dokumentation einschicken: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Faltschachtel mit dem Präparat ➤ Lieferscheinkopie ➤ Rechnungskopie ➤ Bei allen Schäden spezifisch: <ul style="list-style-type: none"> ○ Produktfotos, inklusive Seriennummern (alle beschädigten Units sollten auf einem einzigen Foto sichtbar sein) ○ Fotos des Versandkartons, inklusive Label des Kartons Unvollständige/ fristüberschreitende Retourenanfragen werden abgelehnt.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kühlung gemäß Vorgabe von Biogen. ➤ Schäden, die nach dem 5. Arbeitstag nach Anlieferung nicht gemeldet werden, fallen unter die Verantwortung des Handelspartners. ➤ Anbruch Packungen und Re-Importwaren werden nicht vergütet. ➤ Retournierte Ware wird vernichtet; keine Rücksendung möglich. 	100% Gutschrift(**)	100% (**) Gutschrift für Rücksendungen bis 6 Monate nach Veröffentlichung. Zum Zeitpunkt der AV-Setzung verfallene Ware wird nicht 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.
	Produktbeanstandungen sowie sonstige produktbezogene Anfragen					
	MS-Service Center	(Avonex, Plegridy, Tecfidera, Tysabri)		Telefon: 0800 030 7730 E-Mail: info@ms-service-center.de		
	Service Center für Biosimilars	(Benepali, Byooviz, Flixabi, Imraldi)		Telefon: 0899 961 7700 E-Mail: medinfo.europe@biogen.com		
	Service Center für seltene Erkrankungen	(Spinraza, Qalsody)		Telefon: 0800 070 4400 (gebührenfrei)		
	Service Center für Fumaderm	(Fumaderm)		Telefon: 0800 363 6400 (gebührenfrei) E-Mail: fumaderm@audimed.es		

(*) 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