

Firma	Retouren			Sonstige Erstattungen		
	Kontakt	Abwicklung	Besonderheiten	Rückruf	Vom Verfall bedrohte / verfallene Präparate	Außervertriebnahme/ Außerhandelnahme/ Sortimentsbereinigung
Biogen GmbH Riedenburger Str. 7 81677 München	<u>Retourenanfragen:</u> Telefon: 00800 37371111 (gebührenfrei) Fax: 00800 37372222 (gebührenfrei) E-Mail: biogen@arvato-scs.com <u>Allgemeine Retourenadresse:</u> Arvato SE Im Auftrag der Biogen GmbH Gottlieb-Daimler-Straße 1-7 Rampe 78 33428 Harsewinkel Deutschland	<u>Ware wird abgeholt!</u> <u>Bitte Retouren-Anfrage stellen.</u> Bitte folgendes bereithalten: ➤ Faltschachtel mit Präparat (vollständige Verpackung und Inhalt) ➤ Lieferschein ➤ Rechnung ➤ Fotos bei Liefer- oder Siegelbruch	➤ Kühlung nicht erforderlich ➤ Verdeckte Transportschäden: Erstattung zu 100% bei Meldung innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Anlieferung ➤ Siegelbrüche die 15 Arbeitstage nach Anlieferung nicht gemeldet wurden, fallen unter die Verantwortung des Handelspartners ➤ Anbruchpackungen und parallelvertriebene Ware wird nicht vergütet ➤ Retournierte Ware wird vernichtet; keine Rücksendung von retournierter Ware möglich	100% Gutschrift (*)	3 Monate vor Verfall bis 3 Monate nach Verfall: 100% Gutschrift (**) Vergütung nur für Ware die nachweislich direkt von Biogen GmbH bezogen wurde. (Kopie von Rechnung und Lieferschein beilegen) Findet keine Anwendung für Ware, die bereits als AV / AH veröffentlicht wurde	100% Gutschrift (*) für Rücksendungen bis 6 Monate nach Veröffentlichung Zum Zeitpunkt der AV-Setzung verfallene Ware wird nicht vergütet.
	Produktbeanstandungen sowie sonstige produktbezogene Anfragen					
	Avonex, Fampyra, Plegridy, Spinraza, Tecfidera, Tysabri	Tel.: 0800 030 7730 E-Mail: info@ms-service-center.de				
	Benepali, Flixabi, Imraldi (Biosimilars)	Tel. (bis zum 31.12.2024): 030 223 864 72 Tel. (ab dem 01.01.2025): 089 99617700 E-Mail: medinfo.europe@biogen.com				
Fumaderm	Tel.: 0800 3636400 E-Mail: fumaderm@audimedes.de					

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

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