

Retourenregelung Eli Lilly Wien Pharmazeutischer Großhandel & Apotheken/Krankenhaus-Apotheken

Stand: April 2021

| Ansprechpartner: Eli Lilly Ges.m.b.H. Abteilung: Kundenbetreuung Telefon: 08 00 56 000 66 (kostenlos) Telefax: 08 00 56 000 77 (kostenlos) Email: kundenbetreuung@lilly.com | | Retourenadresse für Qualitäts-/Produktreklamationen: Eli Lilly Ges.m.b.H. Reklamation Erdberger Lände 26A A-1030 Wien | | Retourenadresse für sonstige Retouren: Movianto Deutschland GmbH c/o Eli Lilly Ges.m.b.H. Retouren-Abteilung In der Vogelsbach 1 D-66540 Neunkirchen/Saarland | |
|--|--------------------|--|---|---|--|
| Retourenart: | Erstattung: | Bedingung/Fristen: | Abwicklung / Hinweise: | | |
| Qualitätsbeanstandungen / Produktreklamation | 100% Erstattung | Unmittelbar nach Feststellung des Mangels | Erstkontakt: Medizinische Information: Telefon: 01 206 09 1270 Aufnahme der Produktreklamation Rücksendung an: Eli Lilly Ges.m.b.H., Reklamation, Erdberger Lände 26A, A-1030 Wien | | |
| Verfallene / vom Verfall bedrohte Produkte; <u>kein Direktbezug Fa. Lilly</u> | Keine Erstattung | Keine | Keine Rücksendung | | |
| Vom Verfall bedrohte Produkte <u>Direktbezug Fa. Lilly</u> | Keine Erstattung | Keine | Keine Rücksendung | | |
| Verfallene Produkte <u>Direktbezug Fa. Lilly</u> | Keine Erstattung | Restlaufzeit bei Verkauf > 12 Monate | Keine Rücksendung | | |
| Verfallene Produkte <u>Direktbezug Fa. Lilly</u> | 60% Erstattung | Restlaufzeit bei Verkauf zwischen 6-12 Monaten Erstattung nur bis max. 6 Monate nach Verfall | Erstkontakt: Lilly-Kundenbetreuung Telefon: 08 00 56 000 66 zur weiteren Absprache | | |
| Verfallene Produkte <u>Direktbezug Fa. Lilly</u> | 100% Erstattung | Restlaufzeit bei Verkauf zwischen 0-6 Monaten Erstattung nur bis max. 6 Monate nach Verfall | Erforderliche Unterlagen: ➤ Lilly Lieferschein/Rechnung ➤ Lagerbestätigung Bestand ➤ Lilly Vernichtungserklärung | | |
| Falschlieferung seitens Lilly (bei Direktbezug) | 100% Erstattung | Anmeldung unmittelbar nach Eintreffen der Ware/Feststellung | Erstkontakt: Lilly-Kundenbetreuung Telefon: 08 00 56 000 66 zur weiteren Absprache | | |
| Anlieferbruch / Transportschaden / verdeckter Schaden (bei Direktbezug) | Nach Absprache | Anmeldung unmittelbar nach Feststellung des Schadens | Erstkontakt: Lilly-Kundenbetreuung Telefon: 08 00 56 000 66 zur weiteren Absprache Erforderliche Unterlagen: ➤ Fotos der beschädigten Ware | | |
| Rückruf | 100% Erstattung | Umgehend nach Bekanntgabe | Gemäß individueller Ankündigung | | |
| Erstattungsart: Gutschrift | | | | | |
| Ausschluss: Parallelimporte; angebrochene Packungen. | | | | | |
| Wichtige, allgemeine Hinweise: Rückversand von Pens/Spritzen bitte ohne Nadeln oder mit Nadelschutz. Rückversand von Onkolytika bitte gegen Bruch sichern. Eingesandte Produkte, auch solche, die nicht vergütet werden, werden ordnungsgemäß vernichtet und können nicht zurückgesendet werden. Wir verweisen auch auf unsere AGBs unter www.lilly.at . PP-MG-AT-0156, März 2021 | | | | | |