

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

**Stand: November 2024**

<b>Ansprechpartner:</b> 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		<b>Retourenadresse für Qualitäts-/Produktreklamationen:</b> Eli Lilly Ges.m.b.H. Reklamation Erdberger Lände 26A A-1030 Wien	<b>Retourenadresse für sonstige Retouren:</b> Movianto Deutschland GmbH c/o Eli Lilly Ges.m.b.H. Retouren-Abteilung In der Vogelsbach 1 D-66540 Neunkirchen/Saarland
<b>Retourenart:</b>	<b>Erstattung:</b>	<b>Bedingung/Fristen:</b>	<b>Abwicklung / Hinweise:</b>
<b>Qualitätsbeanstandungen / Produktreklamation</b>	Fallabhängig	Unmittelbar nach Feststellung des Mangels, erforderlich: Beschreibung des vermuteten Mangels	<b>Erstkontakt: Medizinische Information:</b> <b>Telefon: 01 206 09 1270</b> <b>Aufnahme der Produktreklamation</b>  <b>Rücksendung an:</b> Eli Lilly Ges.m.b.H., Reklamation, Erdberger Lände 26A, A-1030 Wien
<b>Verfallene / vom Verfall bedrohte Produkte;</b> <u>kein Direktbezug Fa. Lilly</u>	Keine Erstattung	Keine	Keine Rücksendung
<b>Vom Verfall bedrohte Produkte</b> <u>Direktbezug Fa. Lilly</u>	Keine Erstattung	Keine	Keine Rücksendung
<b>Verfallene Produkte</b> <u>Direktbezug Fa. Lilly</u>	Keine Erstattung	Restlaufzeit bei Verkauf > 12 Monate	Keine Rücksendung
<b>Verfallene Produkte</b> <u>Direktbezug Fa. Lilly</u>	60% Erstattung	Restlaufzeit bei Verkauf zwischen 6-12 Monaten  Erstattung nur bis max. 6 Monate nach Verfall	<b>Erstkontakt: Lilly-Kundenbetreuung</b> <b>Telefon: 08 00 56 000 66</b> <b>zur weiteren Absprache</b>
<b>Verfallene Produkte</b> <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
<b>Falschliefierung seitens Lilly</b> (bei Direktbezug)	100% Erstattung	Anmeldung unmittelbar nach Eintreffen der Ware/Feststellung	<b>Erstkontakt: Lilly-Kundenbetreuung</b> <b>Telefon: 08 00 56 000 66</b> <b>zur weiteren Absprache</b>
<b>Anlieferbruch / Transportschaden / verdeckter Schaden</b> (bei Direktbezug)	Nach Absprache	Anmeldung unmittelbar nach Feststellung des Schadens	<b>Erstkontakt: Lilly-Kundenbetreuung</b> <b>Telefon: 08 00 56 000 66</b> <b>zur weiteren Absprache</b>  Erforderliche Unterlagen: ➤ Fotos der beschädigten Ware
<b>Rückruf</b>	100% Erstattung	Umgehend nach Bekanntgabe	Gemäß individueller Ankündigung
<b>Erstattungsart:</b> Gutschrift			
<b>Ausschluss:</b> Parallelimporte; angebrochene Packungen.			
<b>Wichtige, allgemeine Hinweise:</b> 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 <a href="http://www.lilly.com/at">www.lilly.com/at</a> .			