

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

Stand: Dezember 2019

| | | | |
|--|--------------------|---|---|
| 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: SANOVA Pharma GesmbH Haidestraße 4 1110 Wien | |
| Retourenart: | Erstattung: | Bedingung/Fristen: | Abwicklung / Hinweise: |
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rücksendung an Retourenadresse ➤ Beilage Lieferschein ➤ komplette Ware |
| Verfallene Produkte <u>Direktbezug Fa. Lilly</u> | 100% Erstattung | Restlaufzeit bei Verkauf zwischen 0-6 Monaten Erstattung nur bis max. 6 Monate nach Verfall | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rücksendung an Retourenadresse ➤ Beilage Lieferschein ➤ komplette Ware |
| Falschliefereung seitens Lilly <u>(bei Direktbezug)</u> | 100% Erstattung | Anmeldung unmittelbar nach Eintreffen der Ware / Feststellung | Bitte Kontakt aufnehmen mit Lilly- Kundenbetreuung. |
| Anlieferbruch / Transportschaden / verdeckter Schaden <u>(bei Direktbezug)</u> | Nach Absprache | Anmeldung unmittelbar nach Feststellung des Schadens | Bitte Kontakt aufnehmen mit Lilly- Kundenbetreuung. |
| Qualitätsbeanstandungen / Produktreklamation | 100% Erstattung | Unmittelbar nach Feststellung des Mangels | <u>Erstkontakt = Medizinische Information: 01 206 09 1270</u> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rücksendung an Eli Lilly Ges.m.b.H., Reklamation, Erdberger Lände 26A, A-1030 Wien ➤ Schilderung des Mangels |
| Rückruf | 100% Erstattung | Umgehend nach Bekanntgabe | Gemäß individueller Ankündigung |
| Erstattungsart: Gutschrift | | | |
| Ausschluss: Parallelimporte; angebrochene Packungen. | | | |
| Wichtige, allgemeine Hinweise: BITTE KOPIE DER RECHNUNG ODER DES LIEFERSCHEINS BEILEGEN! 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-0090 November 2019 | | | |