

## Retourenregelung Lilly Deutschland GmbH für Apotheken

(siehe auch [www.Lilly-pharma.de/Fachkreise/Service für Apotheken](http://www.Lilly-pharma.de/Fachkreise/Service%20f%C3%BCr%20Apotheken))

**Stand: Oktober 2017**

<b>Ansprechpartner:</b> Lilly Deutschland GmbH Abteilung: Kundenbetreuung Telefon: 08 00 - 5 45 59 00 (kostenlos) Telefax: 08 00 - 5 45 59 27 (kostenlos) Email: <a href="mailto:kundenbetreuung@lilly.com">kundenbetreuung@lilly.com</a>		<b>Retourenadresse:</b> Movianto Deutschland GmbH c/o Lilly Deutschland GmbH In der Vogelsbach 1 66540 Neunkirchen/Saarland	
<b>Retourenart:</b>	<b>Erstattung:</b>	<b>Fristen:</b>	<b>Abwicklung / Hinweise:</b>
<b>Verfallene / vom Verfall bedrohte Produkte;</b> <b>kein Direktbezug Fa. Lilly</b>	Keine Erstattung	Keine Angabe	Bitte wenden Sie sich an Ihren pharmazeutischen Großhandel, wo Sie die Ware bezogen haben.
<b>Verfallene / vom Verfall bedrohte Produkte;</b> <b>Direktbezug Fa. Lilly</b>	50% Erstattung vom aktuellen Bezugspreis	Bis max. 3 Monate nach Verfall der Ware	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Direkte Rücksendung an Retourenadresse</li> <li>➤ Beilage Lieferschein;</li> <li>➤ Nutzung Lilly-Retourenformular empfohlen</li> <li>➤ Frankierte Sendung</li> <li>➤ komplette Ware</li> </ul>
<b>Falschliefierung (bei Direktbezug)</b>	100% Erstattung	Unmittelbar nach Eintreffen der Ware / Feststellung	Bitte Kontakt aufnehmen mit Lilly-Kundenbetreuung.
<b>Anlieferbruch / Transportschaden / verdeckter Schaden bei Direktbezug</b>	Nach Absprache	Unmittelbar nach Feststellung des Schadens	Bitte Kontakt aufnehmen mit Lilly-Kundenbetreuung.
<b>Qualitätsbeanstandungen /Produktreklamation</b>	100% Erstattung	Unmittelbar nach Feststellung des Mangels	<b>Erstkontakt = Medizinische Information: 06172 – 273 2222</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Rücksendung an Retourenadresse</li> <li>➤ Nutzung Retourenformular wird empfohlen</li> <li>➤ Schilderung des Mangels</li> </ul>
<b>AV-Artikel</b>	100% Erstattung	6-12 Monate nach AV-Meldung, bis Verfallsdatum	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Keine Rücksendung der Ware erforderlich</b></li> <li>➤ Einsendung einer Vernichtungs-Bestätigung an Lilly-Kundenbetreuung</li> <li>➤ Angabe von Menge / Charge / PZN / Bank Informationen</li> </ul>
<b>Rückruf</b>	100% Erstattung	Umgehend nach Bekanntgabe	Gemäß individueller Ankündigung
<b>Erstattungsart:</b> Gutschrift auf Bankkonto			
<b>Ausschluss:</b> Parallelimporte; angebrochene Packungen; Retourenbeträge unter 10,--EUR			
<b>Wichtige Hinweise:</b> 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. (§8 (3) AMG) Wir verweisen auch auf unsere AGBs unter <a href="http://www.lilly-pharma.de">www.lilly-pharma.de</a> .			