

Retourenregelung Lilly Deutschland GmbH für Apotheken

(siehe auch www.Lilly-pharma.de/Fachkreise/Service für Apotheken)

Stand: Oktober 2017

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