

## Retourenregelung Lilly Deutschland GmbH für Apotheken & Herstellbetriebe

(siehe auch [www.lilly.com/de](http://www.lilly.com/de))

Stand: 01.09.2025

<b>Ansprechpartner:</b> Lilly Deutschland GmbH Abteilung: Kundenbetreuung Telefon: 08 00 - 5 45 59 00 (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><u>Retourenart:</u></b>	<b><u>Erstattung:</u></b>	<b><u>Fristen:</u></b>	<b><u>Abwicklung / Hinweise:</u></b>
<b>Verfallene / vom Verfall bedrohte Produkte; 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; Direktbezug Fa. Lilly</b>	50% Erstattung vom aktuellen Bezugspreis sofern Erstattungswert >100€	Bis max. 3 Monate nach Verfall der Ware	➤ <b>Direkte Rücksendung</b> an Retourenadresse Beilage Lieferschein <b>Optional:</b> <b>Vernichtungserklärung</b> von/an Lilly-Kundenbetreuung
<b>Lieferung mit zu kurzer Restlaufzeit (bei Direktbezug)</b>	100% Erstattung	Restlaufzeit bei Verkauf 0-6 Monate	➤ Rücksendung an Retourenadresse ➤ Beilage Lieferschein ➤ komplette Ware
<b>Falschliefierung (bei Direktbezug)</b>	100% Erstattung	Unmittelbar nach Wareneingang / Feststellung	Bitte Kontakt aufnehmen mit Lilly-Kundenbetreuung.
<b>Anlieferbruch / Transportschaden / verdeckter Schaden bei Direktbezug</b>	Nur, wenn Anforderungen und Fristen erfüllt sind.	Unverzüglich nach Feststellung des Schadens, spät. 1 Woche nach Wareneingang	Anforderungen: ➤ Vorankündigung bei Lilly-Kundenbetreuung ➤ Lieferschein erforderlich ➤ Fotos erforderlich: Schaden (defekte Packungen, optional Versandkarton), Charge, Seriennummer, Versandetikett Rücksendung nur defekter Packungen
<b>AV-Artikel</b>	100% Erstattung	6-12 Monate nach AV-Meldung, bis Verfallsdatum	➤ Keine Rücksendung der Ware erforderlich <b>Vernichtungserklärung:</b> Anforderung Formular bei Lilly-Kundenbetreuung
<b>Rückruf</b>	100% Erstattung	Umgehend nach Bekanntgabe	Gemäß individueller Ankündigung
<b>Ausschluss:</b> Parallelimporte; angebrochene Packungen;			
<b>Erstattungsart:</b> Verrechnung, im Ausnahmefall Überweisung			
<b>Wichtige Hinweise:</b> Den Rücksendungen bitte eine Kopie der Rechnung oder des Lieferscheins beilegen. Rückversand von Pens/Spritzen bitte Ohne Nadeln oder mit Nadelschutz. Rücksendungen von Produkten aus/mit Glas bitte bruchsicher verpacken. Eingesandte Produkte, auch solche, die nicht vergütet werden, werden ordnungsgemäß vernichtet und können nicht zurückgesendet werden. (§8 (3) AMG) Wir verweisen auch auf mögliche individuelle Verträge sowie unsere AGBs unter <a href="http://www.lilly.com/de">www.lilly.com/de</a> .			