

Retourenregelung Lilly Deutschland GmbH für Apotheken & Herstellbetriebe

(siehe auch www.lilly.com/de)

Stand: 01. April 2025

Ansprechpartner: Lilly Deutschland GmbH Abteilung: Kundenbetreuung Telefon: 08 00 - 5 45 59 00 (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 sofern Erstattungswert >100€	Bis max. 3 Monate nach Verfall der Ware	➤ Direkte Rücksendung an Retourenadresse Beilage Lieferschein Optional: Vernichtungserklärung von/an Lilly-Kundenbetreuung
Lieferung mit zu kurzer Restlaufzeit (bei Direktbezug)	100% Erstattung	Restlaufzeit bei Verkauf 0-6 Monate	➤ Rücksendung an Retourenadresse ➤ Beilage Lieferschein ➤ komplette Ware
Falschlieferrung (bei Direktbezug)	100% Erstattung	Unmittelbar nach Wareneingang / Feststellung	Bitte Kontakt aufnehmen mit Lilly-Kundenbetreuung.
Anlieferbruch / Transportschaden / verdeckter Schaden bei Direktbezug	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 (Packung und Versandkarton), Charge, Seriennummer, Versandetikett Rücksendung nur defekter Packungen
AV-Artikel	100% Erstattung	6-12 Monate nach AV-Meldung, bis Verfallsdatum	➤ Keine Rücksendung der Ware erforderlich Vernichtungserklärung: Anforderung Formular bei Lilly-Kundenbetreuung
Rückruf	100% Erstattung	Umgehend nach Bekanntgabe	Gemäß individueller Ankündigung
Ausschluss: Parallelimporte; angebrochene Packungen;			
Erstattungsart: Verrechnung, im Ausnahmefall Überweisung			
Wichtige Hinweise: 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 bruchsticher 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 www.lilly.com/de .			