

Information à la clientèle d'Eli Lilly (Suisse) S.A. (statut : 01.03.2026)

Commande de produits auprès d'Alloga AG

Si vous souhaitez passer une commande de nos produits directement au fabricant, celle-ci doit être adressée par écrit à l'entreprise: *Alloga AG, Service Commandes Lilly, Buchmattstr. 10, 3400 Burgdorf.*
Commande / demande par E-mail : bestellungen@alloga.ch

Renseignement par téléphone (pas de commande téléphonique possible) : 058 851 46 46

Service clients d'Alloga : Service des réclamations commandes / Retours

Tél. : 058 851 47 47 E-mail : kundenservice@alloga.ch

Les commandes par téléphone ne seront pas acceptées.

Niveau de service d'Alloga AG pour Eli Lilly (Suisse) SA :

Groupe de client	Réception de commande (Jour 0)	Traitement de la commande	Livraison au client
Grossistes*	avant 12h00	Jour +1	Jour +2
Tous les autres clients	avant 13h30	Jour 0	Jour +1 – jusqu'à 16h
	après 13h30	Jour +1	Jour +2 – jusqu'à 16h
Livraison express**	avant 15h30	Jour 0	Jour +1
IMPORTANT : Pas de traitement ni d'envois de commande possible chaque dernier jour ouvré du mois			

*Selon plan livraison/** Contre supplément de CHF 25 (Taxi ou Intercity sur demande & au frais du client)

Facturation

Les factures sont établies par Alloga AG au nom de Eli Lilly (Suisse) SA.

Retours

Description du règlement s'appliquant aux retours: voir conditions de vente Lilly sur www.lilly.ch
En cas d'erreur de livraison ou de livraison défectueuse, les médicaments sont à renvoyer au service des retours d'Alloga AG : *Alloga AG, Service des retours, Buchmattstrasse 10, 3400 Burgdorf.*

Notification d'effet indésirable

Les notifications d'effets indésirables peuvent être adressées par :

Tél. : 058 306 00 26 E-mail : SWITZ_CHMAIL-PHARMACOVIGILANCE@LILLY.COM

Réclamation concernant un produit (défaut, etc.)

Les réclamations concernant un produit peuvent être adressées par :

Tél. : 022 306 04 01 E-mail : SWITZ_CHMAIL-COMPLAINTS@LILLY.COM

Informations médicales

Les demandes de renseignements médicaux concernant nos produits peuvent être adressées par :

Tél. : 044 654 57 52 Email : ch_medinfo@lilly.com