

Eli Lilly (Suisse) S.A.  
16, Ch. des Coquelicots  
P.O. Box 580  
CH-1214 Vernier-Geneva  
Switzerland  
Fax : +41 22 306 0472

Telephone : +41 22 306 04 01

### **Information à la clientèle d'Eli Lilly (Suisse) S.A. (statut : 2021.12.01)**

#### **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 Fax : 058 851 46 12

Commande / demande par E-mail : [bestellungen@alloga.ch](mailto: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      Fax : 058 851 46 57      E-mail : [kundenservice@alloga.ch](mailto:kundenservice@alloga.ch)

*Les commandes par téléphone ne seront pas acceptées.*

#### **Niveau de service d'Alloga AG**

Groupe de client	Jour de réception de la commande 0	Traitements de la commande	Livraison au client
Grossistes*	Jusqu'à 17h00	Jour 1	Jour 2
Tous les autres clients	Avant 12h00	Jour 0	Jour 1
	Après 12h00	Jour 0 ou 1	Jour 1 ou 2
Livraison express	Jusqu'à 15h30	Jour 0	Jour 1

\*Selon plan livraison des grossistes

#### **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](http://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](mailto: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](mailto:SWITZ_CHMAIL-COMPLAINTS@LILLY.COM)

#### **Informations médicales**

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

Tél. : +41 44 654 57 52   Email: [ch\\_medinfo@lilly.com](mailto:ch_medinfo@lilly.com)