

Retourenregelung Eli Lilly Wien Pharmazeutischer Großhandel & Apotheken/Krankenhaus-Apotheken

Stand: Dezember 2019

Ansprechpartner: Eli Lilly Ges.m.b.H. Abteilung: Kundenbetreuung Telefon: 08 00 56 000 66 (kostenlos) Telefax: 08 00 56 000 77 (kostenlos) Email: kundenbetreuung@lilly.com		Retourenadresse: SANOVA Pharma GesmbH Haidestraße 4 1110 Wien	
Retourenart:	Erstattung:	Bedingung/Fristen:	Abwicklung / Hinweise:
Verfallene / vom Verfall bedrohte Produkte; <u>kein Direktbezug Fa. Lilly</u>	Keine Erstattung	Keine	Keine Rücksendung
Vom Verfall bedrohte Produkte <u>Direktbezug Fa. Lilly</u>	Keine Erstattung	Keine	Keine Rücksendung
Verfallene Produkte <u>Direktbezug Fa. Lilly</u>	Keine Erstattung	Restlaufzeit bei Verkauf > 12 Monate	Keine Rücksendung
Verfallene Produkte <u>Direktbezug Fa. Lilly</u>	60% Erstattung	Restlaufzeit bei Verkauf zwischen 6-12 Monaten Erstattung nur bis max. 6 Monate nach Verfall	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rücksendung an Retourenadresse ➤ Beilage Lieferschein ➤ komplette Ware
Verfallene Produkte <u>Direktbezug Fa. Lilly</u>	100% Erstattung	Restlaufzeit bei Verkauf zwischen 0-6 Monaten Erstattung nur bis max. 6 Monate nach Verfall	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rücksendung an Retourenadresse ➤ Beilage Lieferschein ➤ komplette Ware
Falschlieferrung seitens Lilly <u>(bei Direktbezug)</u>	100% Erstattung	Anmeldung unmittelbar nach Eintreffen der Ware / Feststellung	Bitte Kontakt aufnehmen mit Lilly- Kundenbetreuung.
Anlieferbruch / Transportschaden / verdeckter Schaden <u>(bei Direktbezug)</u>	Nach Absprache	Anmeldung unmittelbar nach Feststellung des Schadens	Bitte Kontakt aufnehmen mit Lilly- Kundenbetreuung.
Qualitätsbeanstandungen / Produktreklamation	100% Erstattung	Unmittelbar nach Feststellung des Mangels	<u>Erstkontakt = Medizinische Information: 01 206 09 1270</u> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rücksendung an Eli Lilly Ges.m.b.H., Reklamation, Erdberger Lände 26A, A-1030 Wien ➤ Schilderung des Mangels
Rückruf	100% Erstattung	Umgehend nach Bekanntgabe	Gemäß individueller Ankündigung
Erstattungsart: Gutschrift			
Ausschluss: Parallelimporte; angebrochene Packungen.			
Wichtige, allgemeine Hinweise: BITTE KOPIE DER RECHNUNG ODER DES LIEFERSCHEINS BEILEGEN! Rückversand von Pens/Spritzen bitte ohne Nadeln oder mit Nadelschutz. Rückversand von Onkolytika bitte gegen Bruch sichern. Eingesandte Produkte, auch solche, die nicht vergütet werden, werden ordnungsgemäß vernichtet und können nicht zurückgesendet werden. Wir verweisen auch auf unsere AGBs unter www.lilly.at . PP-MG-AT-0090 November 2019			