

Αξιότιμες(οι) Κυρίες(Κύριοι),

Με την παρούσα επιστολή θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε για **δύο σημαντικές αλλαγές από την 1η Ιουνίου 2020** σε σχέση με την παραγγελιοληψία και τη διανομή των προϊόντων της CSL Behring Ελλάς ΕΠΕ:

1. το τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών (**Customer Service**) θα λειτουργεί στο εξής από τη **CSL Behring Ελλάς ΕΠΕ**
2. η παραλαβή, αποθήκευση και αποστολή των φαρμάκων μας θα γίνεται από το νέο αποκλειστικό μας συνεργάτη, την εταιρεία μεταφορών & logistics **ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ** με έδρα και κεντρική αποθήκη στον Ασπρόπυργο Αττικής.

Λόγω της μεταφοράς των προϊόντων μας στη ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ, θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι

**από την Παρασκευή 29 Μαΐου 2020 μέχρι και την Δευτέρα 1<sup>η</sup> Ιουνίου 2020 δεν θα είναι δυνατή η οποιαδήποτε αποστολή των προϊόντων μας.**

Οι καταληκτικές ημερομηνίες διαμορφώνονται αντίστοιχα ως εξής:

	Πελάτες Αττικής	Πελάτες εκτός Αττικής
Τελευταία παραγγελία προς UNIOLOG	Τετάρτη 27 Μαΐου 2020 μέχρι ώρα 12:00	Τρίτη 26 Μαΐου 2020 μέχρι ώρα 15:00
Τελευταίες αποστολές από UNIOLOG	Πέμπτη 28 Μαΐου 2020	
Παύση επιστροφών προς UNIOLOG	<b>Άμεσα:</b> Παρακαλούμε, από τώρα και μέχρι το τέλος του μηνός να μην αποστέλετε πλέον επιστροφές εξαμήνου προϊόντων CSL Behring.	
Έναρξη επιστροφών προς ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ	Μπορείτε να στείλετε και πάλι τις επιστροφές σας στη ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ μετά την 1η Ιουνίου κατόπιν προέγκρισης, χρησιμοποιώντας τη συνημμένη φόρμα.	
Πρώτη παραγγελία από CSL Behring Ελλάς ΕΠΕ	Δευτέρα 1 Ιουνίου 2020	
Έναρξη εκτέλεσης παραγγελιών από ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ	Τρίτη 2 Ιουνίου 2020	

Τα στοιχεία επικοινωνίας Εξυπηρέτησης Πελατών στη CSL Behring Ελλάς ΕΠΕ θα είναι τα εξής:

**Οι τρόποι επικοινωνίας Εξυπηρέτησης Πελατών στη CSL Behring Ελλάς ΕΠΕ θα είναι οι παρακάτω:**

Τηλέφωνο επικοινωνίας: **210-7255660**  
Email: [customerservicegr@cslbehring.com](mailto:customerservicegr@cslbehring.com)  
Fax: **210-7255663**

**Από 01/06/2020 θα επικοινωνείτε με την CSL Behring Ελλάς ΕΠΕ για θέματα όπως:**

- Καταχώρηση παραγγελιών.
- Πληροφορίες για δρομολογημένες παραγγελίες.
- Ενημέρωση για τυχόν επιστροφές.
- Έκδοση πιστωτικών & χρεωστικών τιμολογίων.
- Πληροφορίες για τιμές φαρμάκων
- Αιτήματα αποστολής νόμιμων εγγράφων που αφορούν συμβάσεις και προσφορές, για παράδειγμα φορολογική, ασφαλιστική ενημερότητα κ.α.

**Το ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΠΟΣΤΟΛΩΝ από τη ΔΙΑΚΙΝΗΣΙΣ θα είναι ως εξής:**

Παραγγελίες **εντός Αττικής** που θα αποστέλλονται στην εταιρεία μας μέχρι τις 12:00 μμ θα παραδίδονται την επόμενη εργάσιμη ημέρα, διαφορετικά τη μεθεπόμενη.

Παραγγελίες **εκτός Αττικής**, θα παραδίδονται εντός 1-2 εργασίμων ημερών, ανάλογα με το πρόγραμμα παραδόσεων του διανομέα μας.

**Νέα ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΣΤΡΟΦΩΝ από 01/06/2020**

Για **όλες τις επιστροφές προϊόντων** της CSL Behring, είτε για ποιοτικούς λόγους, αλλά και για προϊόντα ληγμένα ή ληξιπρόθεσμα, θα πρέπει να προηγείται αίτημα επιστροφής προς τη CSL Behring Ελλάς ΕΠΕ, για το οποίο θα λαμβάνετε έγκριση. **Δεν θα γίνονται αποδεκτές επιστροφές χωρίς προέγκριση.**

Προϊόντα που δεν επιστρέφονται στην κατάσταση που παρελήφθησαν ή/και επιστρέφονται σε ακατάλληλο χρόνο **δεν θα πιστώνονται.**

Για τη διευκόλυνσή σας, θα βρείτε συνημμένη την Αίτηση Επιστροφής Φαρμάκων.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για την καλή σας συνεργασία για την επίτευξη μίας ομαλής μετάβασης στους νέους τρόπους λειτουργίας μας.

Εκ μέρους της CSL Behring Ελλάς ΕΠΕ,



**CSL BEHRING ΕΛΛΑΣ**  
**ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΗ Ε.Π.Ε.**  
ΑΦΜ 999600478 - ΔΟΥ Δ' ΑΘΗΝΩΝ  
ΧΑΤΖΗΓΙΑΝΝΗ ΜΕΣΗ 5, 115 28 ΑΘΗΝΑ

---

Πηνελόπη Τερεντίου

Quality Manager