



## **Häufige Fragen zu Bestellungen unserer Produkte:**

### **Wie können Produkte von Alexion Pharma Germany GmbH bezogen werden?**

Alexion Arzneimittel sind verschreibungspflichtig und unterliegen den gesetzlichen Vorgaben zur Verschreibungspflicht.

Ihre Bestellungen können Sie ganz einfach über den Alexion-Webshop auf der [pharma mall Plattform](#) tätigen.

Falls eine Bestellung über den Webshop nicht möglich ist, senden Sie uns Ihre Bestellung bitte per Fax an +49 (0) 89 54 85 88 27. Eine Fax-Bestellung muss die folgenden Angaben enthalten: Kundennummer, Bestellmenge, Produktbezeichnung, ggf. Patientencode (nur bei Soliris® und Ultomiris®).

### **Wo können Produkte von Alexion Pharma Germany GmbH bezogen werden?**

Alexion-Produkte können aus rechtlichen oder tatsächlichen Gründen nicht über den Großhandel oder über Einkaufsgemeinschaften ausgeliefert werden (§ 52 Abs. 2 Satz 3 AMG). Das gilt insbesondere für Ultomiris® und Soliris®, die unter kontrolliertem Vertrieb stehen. Ultomiris® und Soliris® werden ausschließlich direkt vom Hersteller zur unmittelbaren Abgabe an die Apotheken für den/die bei der Bestellung durch den Patientencode pseudonymisierte:n Patient:in ausgeliefert.

### **Wird eine Bestellbestätigung automatisch gesendet?**

Alle Kund:innen erhalten eine Auftragsbestätigung, sofern eine dafür vorgesehene E-Mail-Adresse in unseren Kundenstammdaten hinterlegt ist.

### **Woher ist der für die Bestellung benötigte Patientencode zu beziehen?**

Der Patientencode wird vor Erstabgabe von Soliris® oder Ultomiris® von Alexion vergeben nach Kontrolle der aktuellen Impfbestätigung und bei vorliegender Bestellung. Wir prüfen gerne für Sie, ob bereits ein Patientencode vergeben wurde. Kontaktieren Sie uns hierzu per E-Mail ([german.orders@alexion.com](mailto:german.orders@alexion.com)) oder Telefon (+49 (0) 89 45 709 13 10) und teilen Sie uns das Geburtsdatum des Patienten/der Patientin mit.

### **Wann wird eine Impfbestätigung benötigt?**

Für jede Therapieneueinstellung und -umstellung mit Soliris® oder Ultomiris® wird eine vom behandelnden Arzt bzw. von der behandelnden Ärztin ausgefüllte Impfbestätigung über die erfolgten Meningokokken-Impfungen benötigt.

Aufgrund des Wirkmechanismus von Soliris® und Ultomiris® besteht für Patient:innen eine erhöhte Anfälligkeit für eine Meningokokken-Infektion. Daher dürfen diese Arzneimittel erst verabreicht werden, wenn sichergestellt ist, dass der Patient/die Patientin zum Schutz vor einer Meningokokken-Infektion geimpft wurde.

### **Wo ist die Impfbestätigung zu finden?**

Die Impfbestätigung steht in einem editierbaren pdf-Format auf <https://alexion.de/service/bestellungen> zur Verfügung.

### **Wie erfolgt die Auslieferung?**

Die Auslieferung erfolgt standardmäßig durch [Thermomed](#) bzw. Trans-O-Flex (z.B. für Koselugo®) in temperaturkontrollierten Fahrzeugen.

Im Fall von Sonderzustellungen durch einen Lieferservice, wie z.B. UPS oder World Courier, erfolgt die Lieferung in speziellen Kühlboxen. Diese können Sie weiterverwenden oder entsorgen. Eine Rücknahme durch unser Auslieferlager ist leider nicht möglich.

Lieferungen in Kühlboxen können einen Thermologger enthalten: Bitte lesen Sie diesen gemäß der beiliegenden Beschreibung aus und senden Sie die Daten an die angegebene Alexion-E-Mailadresse. Wir bitten Sie zu warten, bis die Daten analysiert sind und die Freigabe durch Alexion erfolgt ist: Erst dann darf das Produkt verwendet werden!

### **Mit welcher Lieferfrist ist zu rechnen?**

Wenn Sie Neukunde bei Alexion Pharma Germany GmbH sind, planen Sie bitte für die Erstbestellung ca. 2 Werktage ein. Der Validierungsprozess dauert mindestens 24 Stunden.

Für Bestellungen, die bis 13:00 Uhr (Montag-Freitag) bei uns eingetroffen sind, ist die Auslieferung durch [Thermomed](#) (Trans-O-Flex) am folgenden Arbeitstag (Montag-Freitag) geplant.

Samstags-, Sonntags- oder Kurierzustellung sind Sonderdienste, die wir ausschließlich bei medizinischen Notfällen für Sie arrangieren können. Bitte rufen Sie uns in diesen Fällen an. Wir sind in Notfallsituationen 24 Stunden/7 Tage die Woche für Sie erreichbar: +49 (0) 89 45 709 13 10.

Bitte beachten Sie, dass wir Lieferfristen nicht rechtlich verbindlich zusagen können.

### **Welche Unterlagen benötigt Alexion Pharma Germany GmbH zur Kundenneuanlage?**

Wir benötigen ein ausgefülltes und unterschriebenes [Kundenstammblatt](#) sowie Ihre aktuelle Betriebserlaubnis. Bei klinikversorgenden Apotheken ist außerdem der Versorgungsvertrag notwendig. Senden Sie uns bitte die eingescannten Unterlagen an [german.orders@alexion.com](mailto:german.orders@alexion.com)

Weitere Informationen zu unseren Konditionen finden Sie in unseren [Allgemeinen Geschäftsbedingungen \(AGB\)](#).