

Häufig gestellte Fragen zu unserem Bestellservice

1. Wie und wann kann ich den Kundenservice erreichen?

Sie erreichen uns von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr unter der Telefonnummer: 00800 3737 1111 oder unter folgender E-Mail-Adresse: biogen@arvato-scs.com.

2. Wie lang ist die durchschnittliche Wartezeit im Kundenservice?

Die durchschnittliche Wartezeit beträgt weniger als fünf Minuten. In Spitzenzeiten bitten wir um Verständnis, falls dieser Durchschnitt überschritten wird.

3. Wie kann ich bestellen?

Gerne erhalten wir Ihre Bestellung direkt über PharmaMall: <https://pharma-mall.de/>, schriftlich per E-Mail: biogen@arvato-scs.com oder per Fax: 00800 3737 2222.

4. Bis wie viel Uhr muss ich bestellen, damit die Ware voraussichtlich am nächsten Tag geliefert wird?

Bestellungen bis 16 Uhr können am selben Tag verschickt werden und erreichen Sie in der Regel am nächsten Werktag. Hinweis: Der Versand von Bestellungen von Kühlware an Freitagen ist erst am darauffolgenden Montag möglich.

5. Wann kommt meine Bestellung bei mir an?

Sofern Sie ein Wunschlieferdatum angeben, wird die Ware voraussichtlich an diesem Tag geliefert. Ansonsten wird die Ware bei einer Bestellung bis 16 Uhr voraussichtlich am nächsten Tag geliefert.

6. Ich habe über PharmaMall bestellt, haben Sie meine Bestellung bekommen?

PharmaMall versendet nach Eingang der Bestellung eine Bestellbestätigung. Anschließend senden wir Ihnen, sobald Ihre Ware versendet worden ist, eine Versandbestätigung. Sollten Sie nach zwei Werktagen keine Versandbestätigung erhalten haben, melden Sie sich bitte telefonisch bei uns.

7. Ich habe per E-Mail über Biogen bestellt, haben Sie meine Bestellung bekommen?

Nach Bestelleingang bekommen Sie keine Bestellbestätigung außer Sie hinterlegen Ihre Faxnummer, dann bekommen Sie eine Bestellbestätigung per Fax sowie eine Versandbestätigung nach Versand der Ware.

8. Ich habe per Fax über Biogen bestellt, haben Sie meine Bestellung bekommen?

Nach Bestelleingang bekommen Sie eine Bestellbestätigung per Fax sowie nach Versand eine Versandbestätigung.

9. Welche Zahlungsmöglichkeiten gibt es?

Sie können per Rechnung oder Lastschriftverfahren zahlen.

10. Zahle ich Versandkosten?

Der Versand ist kostenfrei für Sie unabhängig von Ihrer Bestellart.

11. Ich möchte die Ware zurücksenden, wie kann ich die Bestellung retournieren?

Wenn Sie Ihre Bestellung retournieren möchten, stellen Sie gerne eine Retourenanfrage an die folgende E-Mail-Adresse: biogen@arvato-scs.com . Bitte senden Sie uns bei Ihrer Retourenanfrage den Lieferschein, die Rechnung und den Grund der Retoure mit.

12. Was mache ich, wenn meine Bestellung beschädigt ist?

Sofern Ihre Ware beschädigt ist, bitten wir Sie eine Retourenanfrage an uns zu stellen und uns die Fotos des Schadens, den Lieferschein und die Rechnung direkt mitzusenden. Eine Retourenanfrage können Sie per Mail an die folgende E-Mail-Adresse senden: biogen@arvato-scs.com .

13. Wie lange dauert die Bearbeitung meiner Retoure?

Die Bearbeitung erfolgt in der Regel innerhalb von 10 Werktagen.

14. Ich benötige eine Rechnungs-/ Lieferscheinkopie, wie bekomme ich sie?

Sofern Sie eine Rechnungs-/ Lieferscheinkopie benötigen, senden Sie bitte Ihre Anfrage an die folgende Emailadresse: biogen@arvato-scs.com .