

Retourenregelung für öffentliche Apotheken (gültig ab 01. Januar 2026)

Diese Retourenregelung gilt für die Rücksendung nicht wieder verkäuflicher Arzneimittel (z.B. verfallene Produkte) aus öffentlichen Apotheken.

Retouren aus Direktbezug:

Bitte reichen Sie Ihre Retourenanfrage vor der Rücksendung von Arzneimitteln online unter go.roche.de/retoure ein. Diese Anfrage muss die Pharmazentralnummer (PZN) sowie die entsprechenden Mengenangaben für jeden Artikel enthalten. Nach positiver Prüfung Ihrer Anfrage erhalten Sie von uns eine **Rücksendegenehmigung** mit detaillierten Anweisungen zum weiteren Ablauf der Retoure.

Retouren aus Großhandelsbezug:

Bitte setzen Sie sich direkt mit Ihrem **Großhandel** in Verbindung, wenn Sie Ware zurücksenden möchten. **Sammelretouren** über den Großhandel werden bei uns bearbeitet und dem Großhandel vergütet. Auch **verfallene bzw. verfallsbedrohte** Ware wird über den Großhandel vergütet. Falls Sie Arzneimittel aus Ihren **Lagerbeständen** direkt an uns zurücksenden, erhalten Sie **keine** Gutschrift. In diesem Fall übernehmen wir die ordnungsgemäße Entsorgung.

Sonderregelungen für außer Handel genommene Artikel:

Für Arzneimittel, die außer Handel genommen wurden, gelten folgende Vergütungsregelungen, basierend auf dem Zeitpunkt der Rücksendung nach der Außerhandelnahme:

- **Bis zu 6 Monate:** 100% Vergütung
- **7 Monate bis 2 Jahre:** 75% Vergütung
- **Länger als 2 Jahre:** Keine Vergütung

Kontakt Customer Service:

Sie erreichen unseren Customer Service per Mail unter grenzach.kundenberatung@roche.com oder telefonisch von Montag bis Freitag von 09:00 bis 16:00 Uhr unter der Telefonnummer +49 7624/14-2255.

Übersicht Retourengründe bei Direktbezug

Retourengrund	Meldefrist	Erstattung	Maßnahme
Qualitätsbeanstandung	unverzüglich	100%	Roche Customer Service telefonisch kontaktieren
Offener Transportschaden	unverzüglich	100%	Annahmeverweigerung oder Retourenanfrage an go.roche.de/retoure
verdeckter Transportschaden	innerhalb von 14 Tagen nach Entdeckung	100%	Retourenanfrage an go.roche.de/retoure inkl. Lieferschein, ggf. Fotonachweis
Falschlieferung / falsche Menge	unverzüglich	100%	Roche Customer Service kontaktieren
Arzneimittelrückruf	keine	100%	Abhängig von der Veröffentlichung (in der Regel über den Großhandel nach APG-Verfahren)
Keine Verwendung	schnellstmöglich	Einzelfallprüfung	Roche Customer Service kontaktieren
Außer Handel	bis 6 Monate nach Außerhandelsnahme	100%	Retourenanfrage an go.roche.de/retoure
	> 6 Monate bis 2 Jahre nach Außerhandelsnahme	75%	
Auslieferung mit Resthaltbarkeit < 6 Monate	ab Verfall bis 6 Monate nach Verfall	100%	
Bestellfehler	keine	0%	keine Erstattung