

# FAQs für Apotheken

Durch Klicken auf das Thema, landen Sie beim entsprechenden Abschnitt:

- Bestellungen
- Digitale Rechnungsstellung
- Lagerwertverlust
- Medizinische Anfragen
- Produktbeanstandung
- Nebenwirkungsverdachtsfälle
- Produktinformationen
- Retourenregelung
- Verfügbarkeiten und Lieferzeiten
- Mengenanfragen

## - Wie können Bestellungen aufgegeben werden?

Kundenbestellungen von Arzneimitteln der Roche Pharma AG können Sie über die folgenden Wege platzieren:

- Per E-Mail: [grenzach.orders@roche.com](mailto:grenzach.orders@roche.com)
- MSV3: [Hier](#) finden Sie weiterführende Informationen dazu

## - Welche Möglichkeiten zur digitalen Rechnungsstellung gibt es?

Folgende Möglichkeiten können wir aktuell anbieten:

- PDF
- ZUGFeRD
- XRechnung
- PeppolBilling
- EDI

Senden Sie bei Interesse gerne eine E-Mail an [grenzach.kundenberatung@roche.com](mailto:grenzach.kundenberatung@roche.com)

## - Wird mein Lagerwertverlust von der Roche Pharma AG erstattet?

Wir veröffentlichen das Formular für die Meldung des entstandenen Lagerwertverlustes vor der Preissenkung in der Pharmazeutischen Zeitung. Sollten Sie das betreffende Produkt direkt bei der Roche Pharma AG bezogen haben, können Sie Ihre Lagerbestände zum Stichtag ganz bequem online unter <https://go.roche.de/lagerwertverlust> einreichen.

## - Wo können medizinische Anfragen platziert werden?

Bei medizinisch-pharmazeutischen Anfragen (auch Temperaturabweichungen) erreichen Sie unser Medical Information Team von Montag bis Freitag von 9.00 - 18.00 Uhr:

- +49 7624/14-2015
- [grenzach.medical\\_information@roche.com](mailto:grenzach.medical_information@roche.com)

- Wohin melde ich eine Produktbeanstandung?

Bitte wenden Sie sich im Fall einer Produktbeanstandung telefonisch an unseren Kundenservice (Tel. +49 7624/14-2255).

- Wohin melde ich Nebenwirkungsverdachtsfälle?

Zur Meldung von Nebenwirkungsverdachtsfällen rufen Sie bitte folgende Nummer an: +49 7624/14-2014

- Wo finde ich Informationen zu den Produkten der Roche Pharma AG?

Alle Produkte der Roche Pharma AG mit wichtigen Informationen finden Sie im [Roche Fachportal](#).

Auf dieser [Seite](#) können Fachinformationen, Gebrauchsinformationen sowie Blaue-Hand-Briefe zu den Roche Pharma Produkten heruntergeladen werden.

- Wo finde ich die Retourenregelung der Roche Pharma AG?

Diese können Sie hier einsehen und herunterladen:

- [Retourenregelung öffentliche Apotheke](#)

- Wo erhalte ich Informationen zu Verfügbarkeiten oder Lieferzeiten?

Der Kundenservice beantwortet Ihre Fragen gerne von Montag bis Freitag von 09:00 bis 16:00 Uhr unter der Telefonnummer +49 7624/14-2255 oder per E-Mail [grenzach.kundenberatung@roche.com](mailto:grenzach.kundenberatung@roche.com). **Hinweis:** Sind Sie bereits als Kunde bei uns angelegt? Dann können Sie Mengenanfragen auch bequem online übermitteln: <https://go.roche.de/mengenanfrage>

- An wen wende ich mich bei generellen Rückfragen zur Roche Pharma AG, zur Aufsetzung neuer Studien oder bei Fragen zu Arzneimittelspenden?

Bei Rückfragen zur Aufsetzung neuer Studien, Arzneimittelspenden oder der Roche Pharma AG Allgemein wenden Sie sich gerne an [grenzach.communications@roche.com](mailto:grenzach.communications@roche.com)