

## Retourenregelung für den pharmazeutischen Großhandel (gültig ab 01. Januar 2026)

Diese Retourenregelung gilt für die Rücksendung nicht wieder verkäuflicher Arzneimittel aus Lagerbeständen und Apothekenretouren.

### Mängelanzeige:

- **Offensichtliche Mängel** sind unverzüglich nach Wareneingang schriftlich anzuzeigen.
- **Verdeckte Mängel** sind innerhalb von 14 Tagen nach dem Datum des Lieferscheins schriftlich zu melden.

### Retourenprozess:

Alle Retourenanfragen sind zwingend vor der Rücksendung von Arzneimitteln **online unter [go.roche.de/retoure](https://go.roche.de/retoure)** einzureichen. 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.

### 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

### Allgemeine Bedingungen:

Bitte beachten Sie, dass Retouren mit einem **Warenwert von weniger als € 75,00** nicht bearbeitet werden können.

### Erstattung:

Für die auf Seite 3 und 4 aufgeführten Artikel werden 75% des ursprünglichen Einkaufspreises erstattet. Retouren von Tamiflu® sind ausschließlich nach Ablauf des Verfallsdatums möglich. **Alle weiteren Artikel sind von der Retourenregelung ausgeschlossen.**

### Kontakt Customer Service:

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

Retourengrund	Meldefrist	Erstattung	Maßnahme
Qualitätsbeanstandung	unverzüglich	100%	Roche Customer Service telefonisch kontaktieren
Offener Transportschaden	unverzüglich	100%	Annahmeverweigerung oder Retourenanfrage an <a href="https://go.roche.de/retoure">go.roche.de/retoure</a>
verdeckter Transportschaden	innerhalb von 14 Tagen nach Entdeckung	100%	Retourenanfrage an <a href="https://go.roche.de/retoure">go.roche.de/retoure</a> inkl. Lieferschein, ggf. Fotonachweis
Falschliefierung / falsche Menge	unverzüglich	100%	Roche Customer Service kontaktieren
Außer Handel	bis 6 Monate nach Außerhandelsnahme	100%	Retourenanfrage an <a href="https://go.roche.de/retoure">go.roche.de/retoure</a>
	> 6 Monate bis 2 Jahre nach Außerhandelsnahme	75%	
Auslieferung mit Resthaltbarkeit < 6 Monate	ab Verfall bis 6 Monate nach Verfall	100%	Retourenanfrage an <a href="https://go.roche.de/retoure">go.roche.de/retoure</a> inkl. Lieferschein
Verfall	ab Verfall bis 6 Monate nach Verfall	75% ausschließlich für Produkte auf Seite 3 u. 4	
Bestellfehler	keine	0%	keine Erstattung

PZN	Artikelname	Darreichungsform	Pack.-größe
07394491	CellCept® 250 mg	Kapseln	100
17490534	CellCept® 250 mg	Kapseln	3x100
09929625	CellCept® 500 mg	Tabletten	50
09929631	CellCept® 500 mg	Tabletten	150
00080016	CellCept® 500 mg Pulver zur Herstellung eines Infusionslösungskonzentrats	Durchstechflasche	4
01485608	CellCept® 1 g/5 ml Pulver zur Herstellung einer Suspension zum Einnehmen	Flasche	1
03395789	Madopar® 62,5 mg	Hartkapseln	100
03395803	Madopar® 125 mg	Hartkapseln	100
03888606	Madopar® 125 mg T	Tabletten	20
03888629	Madopar® 125 mg T	Tabletten	100
08699761	Madopar® LT	Tabletten	20
08699784	Madopar® LT	Tabletten	100
03501866	Madopar® 250 mg	Tabletten	100
04759756	Madopar® Depot	Hartkapseln, retardiert	20
04759779	Madopar® Depot	Hartkapseln, retardiert	100
06172742	Pulmozyme® 2 500E./2,5 ml, Lösung für einen Vernebler	Ampullen	6
06172759	Pulmozyme® 2 500E./2,5 ml, Lösung für einen Vernebler	Ampullen	30
00576148	Restex® 100 mg/25 mg	Tabletten	20
00576160	Restex® 100 mg/25 mg	Tabletten	100

05515513	Restex® 100 mg/25 mg Hartkapseln	Hartkapseln, retardiert	20
05515542	Restex® 100 mg/25 mg Hartkapseln	Hartkapseln, retardiert	100
02948625	Tamiflu® 30 mg Hartkapseln	Kapseln	10
02949599	Tamiflu® 45 mg Hartkapseln	Kapseln	10
00890287	Tamiflu® 75 mg Hartkapseln	Kapseln	10
07797094	Tamiflu® 6 mg/ml Pulver zur Herstellung einer Suspension zum Einnehmen	Flasche	1