

Willkommen im Webshop von Roche Diagnostics Österreich

Alle Produkte für niedergelassene Ärzte einfach und günstig einkaufen

Sie erreichen den Webshop über unsere Internetseite www.praxislabor.at

Fragen und Antworten

Frage: Ich habe mein Passwort vergessen. Was muss ich nun tun, damit ich mich wieder einloggen kann?

Antwort: Bitte rufen Sie die Webshop-Startseite unter <http://shop.roche.at> auf und tragen Sie Ihre zehnstellige Roche Kundennummer ein. Anschließend klicken Sie bitte auf „Neues Kennwort anfordern“. Sie erhalten ein neues Initialpasswort an die von Ihnen bekanntgegebene E-Mail-Adresse geschickt.

Wie lange dauert die Lieferung der Waren, die ich im Webshop bestelle?

Sie erhalten die bestellten Waren genauso schnell, wie wenn Sie bei uns telefonisch oder per Fax bestellen. Wenn Sie bis 12:00 Uhr mittags bei uns bestellen, beschleunigen Sie die Auslieferung, da wir unsere Lagerabwicklung und die Übergabe der versandbereiten Ware an unseren Logistikpartner noch am selben Tag durchführen können. Die Zustellung erfolgt dann – abhängig vom ausliefernden Unternehmen – zum Beispiel durch die österreichische Post AG bis spätestens vier Werktage nach Bestellung.

Was ist der Unterschied zwischen der Spalte „Verkaufspreis“ und „Ihr Preis“?

In der Spalte „Verkaufspreis“ finden Sie unseren derzeit gültigen Verkaufspreis inklusive Umsatzsteuer. In der Spalte „Ihr Preis“ wird der für Sie gültige Preis ohne Umsatzsteuer angezeigt. Die dafür benötigten Informationen holt sich unser Webshop minutenaktuell für Sie nach jedem Login oder wann auch immer Sie im Warenkorb das Schaltfeld „Warenkorb aktualisieren“ anklicken. Meistens wird in der Spalte „Ihr Preis“ der gleiche Betrag wie in der Spalte „Verkaufspreis“ angezeigt werden. „Ihr Preis“ kann abweichen, wenn Sie zum Beispiel besonders große Mengen eines Artikels bestellen und Sie somit automatisch in den Genuss einer unserer Rabattstaffeln kommen oder wenn Sie Sonderkonditionen aufgrund der Zugehörigkeit zu einer Einkaufsgemeinschaft bei uns hinterlegt haben.

Warum bekomme ich in Ihrem Webshop zusätzliche Rabatte?

Durch Nutzung unseres Webshops helfen Sie uns unsere Kapazitäten in der Logistikabteilung besser zu planen. Für diese Unterstützung sagen wir mit **1% Online-Rabatt** auf den Gesamtnettowert Ihrer Bestellung „Danke“. Helfen Sie der Umwelt und uns Verpackungsmaterial und Logistikaufwand zu reduzieren und bestellen Sie ab sofort in größeren Einheiten: Bestellungen mit einem Gesamtwarennettowert von über EUR 500,- werden mit **zusätzlich 1% Mengen-Rabatt** belohnt.

Ich habe eine Bestellung im Webshop abgeschlossen und möchte nachträglich etwas ändern.

Wie gehe ich vor?

Bitte wenden Sie sich in diesem Fall an unsere Logistikabteilung unter der Rufnummer 01/ 277 87 – 420, da es nicht möglich ist, bereits abgeschlossene Bestellungen im Webshop nachträglich zu verändern. Unsere Logistikabteilung kann bis zu einer gewissen Zeit nach Tätigung der Bestellung Artikel stornieren bzw. Mengen anpassen. Bitte bedenken Sie, dass bei einer nachträglichen Anpassung einer Großbestellung über EUR 500,- exkl. USt. der Wert der Bestellung absinken und Ihre Bestellung daher dann nicht mehr für den 1% Mengen-Rabatt in Frage kommen könnte. Unsere Logistikabteilung hat keinerlei Möglichkeiten in die Rabattgestaltung manuell einzugreifen, da diese Rabatte automatisch vom Webshop berechnet werden.

Ich habe eine Bestellung im Webshop abgeschlossen und nun fällt mir auf, dass ich einen Artikel vergessen habe. Kann ich diesen selbst zu der bereits abgeschlossenen Bestellung hinzufügen oder wie gehe ich am besten vor?

Sollten Sie einen weiteren Artikel bestellen wollen bitten wir Sie eine neue Bestellung im Webshop zu platzieren. Hier gelten wieder die Grenzen von EUR 73,- exkl. USt. für eine Befreiung von unseren Manipulationskosten bzw. von EUR 500,- Gesamtwarennettowert für den Abzug von 1% Mengen-Rabatt. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass es nicht möglich ist, mehrere kleine Webshop-Bestellungen nachträglich manuell zusammenzufassen bzw. etwaige vergessene Artikel zu einer bereits abgeschickten Bestellung hinzuzufügen. Unsere Logistikabteilung hat keinerlei Möglichkeit Online- oder Mengen-Rabatte manuell zu vergeben, da diese Rabatte automatisch vom Webshop berechnet werden.

Wenn ich einen gültigen Gutscheincode eingebe dann sehe ich nicht, ob dieser angenommen wurde.

Bitte klicken Sie in diesem Fall im Warenkorb auf die Schaltfläche „Warenkorb aktualisieren“. Jedes Mal, wenn Sie diese Schaltfläche anklicken, werden Ihre Konditionen neu abgeglichen und die Preise aktualisiert.

Ich bin bei einer Einkaufsgemeinschaft und sehe im Warenkorb aber unter „Ihr Preis“ nicht meine gültigen Preise. Was kann ich tun?

Bitte klicken Sie in diesem Fall im Warenkorb auf die Schaltfläche „Warenkorb aktualisieren“. Jedes Mal, wenn Sie diese Schaltfläche anklicken, werden Ihre Konditionen neu abgeglichen und die Preise aktualisiert.

Ich habe ein Gerät in Ihrem Webshop bestellt. Wie ist nun das weitere Prozedere? Gibt es eine Einschulungsmöglichkeit?

Wenn Sie bei uns im Webshop ein Gerät bestellt haben, dann besteht die Möglichkeit einer Einschulung direkt vor Ort in Ihrer Ordination durch unser Point-of-Care Beratungsteam. Wir werden Sie zwecks Koordination und Terminvereinbarung kontaktieren. Gerne können Sie uns bei weiteren Fragen erreichen: vienna.praxislabor@roche.com oder unter der Telefonnummer 01/ 277 87 – 591.

Ich habe eine Frage zur Anwendung Ihrer Produkte. An wen kann ich mich wenden?

Bitte wenden Sie sich an unser Kunden Service Center unter der Telefonnummer 01/ 277 87 – 555.

An wen wende ich mich bei Fragen zum Webshop, Login oder zu bestellten Waren?

Bitte wenden Sie sich an unsere Logistikabteilung unter der Telefonnummer 01/ 277 87 – 420.