

Guide de nutrition clinique à domicile

Chez FresuCare AG vous obtenez des produits de nutrition clinique dont vous avez besoin qui sont livrés directement à votre domicile. Vous trouverez ci-dessous les points clés à propos de votre commande:



Commande mensuelle

Nous prenons vos commandes mensuellement. Veuillez préciser la date de livraison souhaitée sur le formulaire de commande. Celle-ci est possible au plus tôt 7 jours après réception de la commande. Si vous souhaitez utiliser notre boutique en ligne, il suffit de nous envoyer un message à l'adresse email suivante: customercare@fresucare.ch
Nous vous enverrons ensuite avec plaisir vos informations de connexion.



Service clientèle

Vous pouvez contacter le Customer Service au numéro gratuit 0800 820 290 – **En cas d'urgence**, en dehors des heures de bureau, vous joindrez une personne de contact pour votre demande au même.



Administration

Pour la facturation des produits livrés, une demande de garantie de prise en charge des coûts/un formulaire de prescription rempli par votre équipe soignante est obligatoire. Pour la livraison de médicaments par notre pharmacie, nous avons besoin de votre accord écrit.



Livraison

Vous recevrez les produits commandés par voie postale ou par notre service de livraison à domicile, qui vous remettra le paquet personnellement à la date de livraison souhaitée. Si vous êtes enregistré(e) en tant que cliente ou client sous post.ch, vous avez la possibilité de gérer vous-même votre livraison au moyen du service d'avis.



Conservation

Conservez si possible les produits à l'abri de la lumière et à une température idéale située entre 15 °C et 25 °C. Les sacs et bouteilles ouverts peuvent être conservés au réfrigérateur pendant un maximum de 24 heures. **Important:** La nutrition par sonde doit être administrée à température ambiante.



Retours

Nous reprenons les produits non utilisés gratuitement et les éliminons de façon appropriée. Aucune note de crédit ne sera consentie.



Garantie qualité

Nous vous garantissons une qualité irréprochable des produits jusqu'à la fin de la date de péremption.

Exemple: date de péremption 12/202X => garantie qualité jusqu'au 31.12.202X



Interlocutrice resp. Interlocuteur

Vous obtiendrez les coordonnées de votre interlocutrice ou de votre interlocuteur dans votre région en pièce jointe. Veuillez consulter votre médecin traitant/médecine traitante en cas de question médicale.



Fin du traitement

Si vous n'avez plus besoin de nos produits, merci de nous en informer. Nous vous prions en outre de nous retourner les appareils de FresuCare AG. Nous nous chargeons d'organiser le transport de retour.



Site Internet

Pour plus d'informations sur notre service Homecare et des documents ciblés, visitez le site www.fresucare.ch

Guide des déchets	Déchets ménagers	Recyclage commerce de détail	Retour FresuCare
Conteneur de nutrition par sonde		x	
Bouteille du supplément nutritif oral		x	
Tubulures	x		
Plastique: Seringues entérales / parentérales	x		
Boîte de seringues	x		
Cartons / palettes jetables			x
Retour après fin du traitement / Changement de thérapie			x

Pièces jointes: formulaires de commande avec enveloppe-réponse