

Guide de nutrition clinique à domicile

FresuCare AG vous livre vos produits de nutrition clinique directement à domicile. Voici les points importants concernant votre commande:

Commande



Par téléphone ou par e-mail, nous prenons volontiers votre commande. Nous vous prions de la faire 4-5 jours ouvrables avant la date de livraison souhaitée, afin que nous puissions effectuer votre livraison mensuelle à temps.

Vous souhaitez commander via la boutique en ligne? Inscrivez-vous par e-mail customercare@fresucare.ch pour recevoir vos données d'accès.



Service clientèle

Le Customer Service est disponible de 7h45 à 17h30 au numéro gratuit 0800 820 290. En dehors de ces horaires, vous pouvez également joindre une personne de contact en cas d'urgence.



Administration

Pour la facturation 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

Les commandes jusqu'à 30 kg vous sont livrées par la poste. En tant que client(e) enregistré(e) sous post.ch, vous pouvez gérer vous-même votre livraison grâce au service d'avis.

Les commandes plus grandes et les livraisons de médicaments sont organisés par notre service de livraison à domicile à la date de livraison souhaitée. La réception personnelle par vos soins est impérative.



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 durant 24 heures maximum. **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.



Norme de qualité

Nos produits sont conformes aux normes de qualité et de sécurité prescrites jusqu'à la date de péremption indiquée. Exemple: date de péremption 12/202X => garantie qualité jusqu'au 31.12.202X



Interlocutrice et interlocuteur

Votre interlocutrice ou interlocuteur prendra contact avec vous. Si vous avez une question préalable, contactez notre service clientèle. Pour les questions médicales, veuillez-vous adresser à votre équipe soignante.



Fin du traitement

Si vous n'avez plus besoin de nos produits, merci de nous en informer. Nous organiserons le transport de retour des éventuels appareils.



Site Internet

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

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