

## Leitfaden für die klinische Ernährung zu Hause

Bei der FresuCare AG erhalten Sie Ihre individuell benötigten Produkte für die klinische Ernährung, die wir direkt zu Ihnen nach Hause liefern. Nachfolgend finden Sie die wichtigsten Eckpunkte rund um Ihre Bestellung:



### Monatliche Bestellung

Ihre Bestellung nehmen wir monatlich entgegen. Bitte vermerken Sie auf dem Bestellformular den gewünschten Liefertermin, der frühestens 7 Tage nach Bestelleingang möglich ist. Wenn Sie für Ihre Bestellung jeweils unseren Webshop nutzen möchten, genügt eine Mitteilung per E-Mail an: [customercare@fresucare.ch](mailto:customercare@fresucare.ch)  
Gerne senden wir Ihnen danach Ihre Zugangsdaten.



### Customer Service

Den Customer Service erreichen Sie unter der Gratisnummer 0800 820 290 – **Im Notfall**, ausserhalb der Bürozeiten, erreichen Sie unter derselben Nummer eine Kontaktperson für Ihr Anliegen.



### Administration

Für die Abrechnung der gelieferten Produkte ist ein von Ihrem Behandlungsteam ausgefülltes Kostengutsprachege such/Verordnungsformular zwingend. Für die Belieferung mit Arzneimitteln über unsere Apotheke benötigen wir Ihre schriftliche Zustimmung.



### Lieferung

Die bestellten Produkte erhalten Sie entweder per Post oder durch unseren Heimlieferdienst, der Ihnen das Paket persönlich am gewünschten Liefertermin überbringt. Falls Sie unter post.ch als Kundin bzw. Kunde registriert sind, ist es Ihnen möglich, Ihre Belieferung mittels Avisierungsservice selbst zu steuern.



### Lagerung

Lagern Sie die Produkte wenn möglich lichtgeschützt und bei einer Idealtemperatur von 15° C bis 25° C. Geöffnete Beutel und Flaschen können Sie während maximal 24 Stunden im Kühlschrank aufbewahren. **Wichtig:** Sondennahrung sollte bei Zimmertemperatur verabreicht werden.



### Retouren

Nicht benötigte Ware nehmen wir kostenlos zurück und vernichten sie sachgerecht. Es erfolgt keine Gutschrift.



### Qualitätsgarantie

Wir garantieren Ihnen eine einwandfreie Qualität der Produkte bis zum Ende des Verfalldatums.

Beispiel: Verfall 12/202X => Qualitätsgarantie bis 31.12.202X



### Ansprechpartnerin bzw. Ansprechpartner

Die Kontaktdaten Ihrer Ansprechpartnerin oder Ihres Ansprechpartners in Ihrer Wohnregion erhalten Sie in der Beilage. Bei medizinischen Fragen wenden Sie sich bitte an Ihre Ärzteschaft.



### Behandlungsende

Sofern Sie keine Produkte mehr von uns benötigen, danken wir Ihnen für eine Mitteilung. Ferner bitten wir Sie um die Rückgabe der Geräte. Der Rücktransport wird durch uns organisiert.



### Webseite

Weitere Informationen über unseren Homecare-Service und gezielte Unterlagen finden Sie unter [www.fresucare.ch](http://www.fresucare.ch)

Abfall Guide	Hausmüll	Recycling Einzelhandel	Retoure FresuCare
Gebinde Sondennahrung		x	
Trinknahrungsflasche		x	
Überleitgeräte	x		
Plastik: Spritzen enteral/parenteral	x		
Spritzenbox	x		
Kartonagen / Einmalpalette			x
Retoure nach Absetzen der Therapie/-änderung			x

Beilagen: Bestellformulare mit Rückantwortcouvert