

Klachtenformulier*:

Let op: Controleer op de volgende pagina de retourvoorwaarden om te zien of retour mogelijk of nodig is.

Praktijk:

Naam Praktijk

Straat en huisnummer

Postcode en plaats

Telefoonnummer

Naam Contactpersoon

Patiënt:

Naam Patiënt

Geboortedatum

Maatkaart nummer

Kous:

Soort Kous:

Aantal (Stuks / paar) ☐ 1 stuks ☐ 2 stuks ☐ 1 paar ☐ 2 paar

Schemanummer

Schemanummer wordt alleen bij maatwerkkousen vergeven

Wat is uw klacht?

Kruis aan wat van toepassing is

- ☐ Twee keer geleverd door medi
- ☐ Verkeerd geleverd door medi
- ☐ Verkeerd besteld
- ☐ Levering niet volledig

- ☐ Item is beschadigd
- ☐ Materiaal / productie fout
- ☐ Huidirritatie topband
- ☐ Andere problemen

Pasvorm

- ☐ Te klein / strak*
- ☐ Te groot / wijd*
- ☐ Te kort*
- ☐ Te lang
- ☐ Kous zakt af*
- ☐ Anders, namelijk*

Gemarkeert met *, beschrijf exact wat het probleem is:

Verzending:

Alleen op verzoek van medi stuurt u het product retour. Noteer hier het nummer van het verzendbewijs indien u het product terug moet sturen.

Barcodenummer:

Verzenddatum:

Kopieer het ingevulde klachtenformulier en stop 1 formulier in het doosje waar u de TEK mee terugzendt. Fax of mail het andere formulier met verzendbewijsgegevens naar Human HealthCare en bewaar deze bij uw patiëntdossier.

Retourbeleid:

Bij medi streven we ernaar om de beste service te bieden aan onze klanten. Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn met uw maatwerk of confectie producten, dan begrijpen wij dat retouren soms noodzakelijk zijn.

Belangrijke informatie:

- **Pastermijn:** er geldt een pastermijn van **8 weken** voor maatwerk therapeutisch elastische kousen.
- **Garantie:** op onze kousen en braces bieden wij **6 maanden** garantie.

Hieronder vindt u ons retourbeleid, dat u helpt bij het retourneren van uw producten op een duidelijke en gestructureerde manier. Let op! Het antwoordnummer **van medi** is niet meer geldig!

Retourbeleid voor confectie producten

Reden voor retour vast stellen:

1. Verkeerde levering door HHC? Neem contact op met HHC via info@human-healthcare.nl of via 078-684 97 89 om het op te lossen.
2. Verkeerde levering door medi? Neem contact op met medi via Retouren@medi.nl om het op te lossen.
3. Niet het juiste product besteld? De kousen kunnen op eigen kosten worden geretourneerd.

Voorwaarden:

1. Onbeschadigde producten in de **originele, onbeschadigde verpakking** (zonder stickers of beschrijvingen) kunnen worden geretourneerd naar: **medi Nederland, Heusing 5, 4817 ZB, Breda**. Na ontvangst worden deze gecrediteerd.
2. **Trendkleuren** kunnen niet retour genomen worden.
3. Er wordt een nieuw product besteld, deze wordt berekend en opnieuw geleverd.

Retourbeleid voor maatwerk producten

Retouren dienen aan bepaalde eisen te voldoen. De volgende punten moeten aanwezig zijn om de retour in behandeling te kunnen nemen: (1) duidelijke foto's en (2) een duidelijke omschrijving van de klacht.

1. De klant dient de volgende foto's te maken van de kous aan het been/arm:
 - Een overzichtsfoto vanuit 4 invalshoeken met kous: voorkant, achterkant, linker zijkant en rechter zijkant. Het is belangrijk dat deze foto's de pasvorm van de gehele kous laten zien, niet alleen het probleemgebied.
 - Overzichtsfoto met centimeter langs de kous om de klacht zichtbaar te maken. Zorg er voor dat de gehele kous te zien is.
 - Maak een foto van het label met schanummer en deel het schanummer of maatkaartnummer met ons als u eerder een kous heeft besteld die wel goed zat. Dit ter vergelijking.
2. De klant dient een duidelijke omschrijving van de klacht te geven. Beschrijf hierbij de klacht gedetailleerd en geef aan hoe wij u kunnen ondersteunen. Deze omschrijving dient ter aanvulling op de aangeleverde foto's.
3. De foto's (1) en klachtomschrijving (2) moeten worden verzonden naar: Retouren@medi.nl
4. Op basis van de ontvangen e-mail zal medi bepalen of er recht is op een nieuwe kous of reparatie. Maatwerk kousen kunnen alleen op verzoek van medi retour worden gestuurd naar: medi Nederland, Heusing 5, 4817 ZB, Breda.