VitalAire

Reisepumpen-Service: Beruhigt in den Urlaub fahren

Wie ist der Ablauf?

1. Sobald Sie wissen, wann Sie verreisen, melden Sie sich bei dem Kundenservice per Telefon oder E-Mail (Die Reisepumpe benötigt eine **Vorlaufzeit von mindestens 14 Tagen**).
2. Ihnen wird ein **Vertrag** zugesendet, welchen Sie digital oder postalisch **unterschreiben** müssen.
3. Die Reisepumpe wird für die **Dauer der Reise** zur Verfügung gestellt.
4. Sollte auf der Reise die **eigene Pumpe einen Defekt haben,** kann die Reisepumpe dann als Ersatzpumpe verwendet werden.
5. Nach Ihrer Reise schicken Sie die Reisepumpe innerhalb von **5 Tagen** zurück an VitalAire. Hierzu bekommen Sie zuvor ein Retourenlabel.

WICHTIG: Die Inbetriebnahme der Pumpe darf **erst nach Kontaktierung** und **Freigabe** durch den Kundenservice erfolgen!

Welche Kosten entstehen?

Außerhalb der EU ist der Service **kostenlos**, wenn der Patient

(a) während seiner Reise einen **Ausfall der Pumpe** hat und vom **Kundenservice** die **Freigabe erhält**
(b) die Reisepumpe **nicht benötigt**, das **Siegel der Pumpenverpackung nicht gebrochen** und der **Karton nicht beschädigt** wurde.

Der Service ist **kostenpflichtig i.H.v. 150 EUR monatlich**, wenn:
(a) **kein** Pumpendefekt vorliegt und das **Siegel beschädigt ist** oder
(b) die Rücksendefrist um **mehr als vier Wochen** überschritten wurde
(c) Patienten dennoch eine Reisepumpe **innerhalb der EU** mitnehmen, unabhängig davon, ob das Siegel gebrochen wurde.

Für Patienten bis 18 Jahre ist es immer **kostenlos.**

WICHTIG: Sollten Sie innerhalb der EU* keine Reisepumpe vorher bestellt, aber einen Pumpendefekt haben, werden Sie ab Meldung beim Kundenservice innerhalb von 48 Std. mit einer Ersatzpumpe versorgt!

**Der VitalAire Diabetes Urlaubsservice gilt nicht für alle Inseln. Er gilt für alle deutschen Inseln, Mallorca, Gotland, Sizilien, Sardinien, Malta, Zypern (griechischer Teil), sowie alle Inseln mit einer Brücke zum Festland. Bitte sprechen Sie bei jeder Reise mit dem Kundenservice.*

Telefonnummer aus dem Ausland: +49 142148631863
Telefonnummer aus dem Inland: 0800 1001644

diabetes@vitalaire.de