



Kwaliteit, garantie en klachten

We doen er alles aan om een kwalitatief goed product af te leveren. Functionaliteit, kwaliteit en esthetiek staan bij ons hoog in het vaandel. We willen immers een product afleveren waarmee u geholpen bent en waarop u kunt vertrouwen.

Kwaliteitszorg

Orthopedie Limburg is aangesloten bij de Stichting Erken- ningsregeling voor leveranciers van Medische Hulpmid- delen (SEMH). Deze onafhankelijke organisatie stelt in samenspraak met de branche, gebruikersorganisaties en zorgverzekeraars eisen op waaraan een erkend bedrijf dient te voldoen. Elk jaar toetst de SEMH of wij nog voldoen aan deze eisen. Zo weet u zeker dat u bij ons terecht kunt voor goede zorg.

Privacy

Orthopedie Limburg respecteert uw privacy en zorgt er- voor dat u uw persoonsgegevens veilig aan ons kunt toevertrouwen. Bij de verwerking van uw persoonsge- gevens houden wij ons aan de eisen gesteld door de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle informatie over welke persoonsgegevens worden verwerkt en hoe wij hier mee omgaan, kunt u terugvinden op onze website www.orthopedie-limburg.nl/informatie/privacy-ver- klaring. Indien u liever een schriftelijke versie wenst dan kunt u deze verkrijgen op onze hoofdlocatie in Heerlen.

Garantie

Voor ieder product bestaat er een recht op garantie. U krijgt 3 maanden garantie op de pasvorm van uw schoenen of steunzolen. Voor het materiaal geldt een garantietermijn van 6 maanden. Normale slijtage en onzorgvuldig gebruik of ernstige veranderingen aan uw voeten vallen buiten deze garantie.

Ook als het garantietermijn verstreken is kunt u altijd bij ons terecht in het geval er iets niet goed is aan uw schoenen of steunzolen. We zoeken dan een oplossing waarmee we u kunnen helpen.

Kostenoverzicht garantie

	Binnen garantie	Buiten garantie
Onderhouden, schoonma- ken, normale slijtage.*	Kosten voor de klant	Kosten voor de klant
Reparatie, alles wat niet past bij normaal gebruik van schoenen.	Kosten voor Orthopedie Limburg	Kosten voor de klant
Correctie, aanpassing van pasvorm en/of functionaliteit.	Kosten voor Orthopedie Limburg	Kosten voor Orthopedie Limburg
Aanpassing ten gevolge van een gewijzigde indicatie, bijvoorbeeld een verande- ring van de voetvorm.	Kosten voor de verzekeraar	Kosten voor de verzekeraar

*Normale slijtage is de slijtage van hakken en zolen bij normaal gebruik en looppatroon. Herstel van hakken en zolen door abnormale slijtage door een afwijkend looppatroon of schoengebruik wordt als reparatie gezien.

Lees verder op de achterzijde.



Heerlerbaan 197 A | 6418 CD Heerlen | Tel. 045 30 30 390

info@orthopedie-limburg.nl | www.orthopedie-limburg.nl



Klachten en geschillen

Hier leest u hoe u kunt handelen in het geval u niet tevreden bent over onze dienstverlening.

Stap 1:

Bespreek de klacht over uw hulpmiddel met Orthopedie Limburg. Bel ons op telefoonnummer 045 – 30 30 390 of mail ons op info@orthopedie-limburg.nl.

Stap 2:

Orthopedie Limburg zal u een passende oplossing met u bespreken.

Stap 3:

Bent u niet tevreden met de geboden oplossing? Vraag naar een afspraak met onze klachtencoördinator en maak uw klacht daar kenbaar. Nu weet u zeker dat u de juiste persoon binnen de organisatie heeft gesproken om uw klacht op te laten lossen.

Stap 4:

Bent u toch nog niet tevreden met de geboden oplossing of hebben de oplossingen niet geleid tot het gewenste resultaat? Dan kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie van onze branchevereniging: de Nederlandse Vereniging van orthopedische Schoentechnici (NVOS). U vult daarvoor een klachtenformulier in dat u kunt opvragen bij het secretariaat van de klachtencommissie of downloaden via <https://www.nvos-orthobanda.nl/klachtenregeling>. De onafhankelijke commissie buigt zich over uw klacht en de geboden oplossingen. Het secretariaat van de klachtencommissie neemt contact met u op om de klacht door te nemen en is uw aanspreekpunt tijdens de procedure.

