

## **Leveringsvoorwaarden**

De leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle zendingen binnen Nederland, België en Duitsland.

## **Bestellen**

Indien u een bestelling voor 17.00 uur doorgeeft, heeft u deze de volgende werkdag in huis (ook levering op zaterdag). Bestellingen die vrijdag na 17.00 uur, of op zaterdag en zondag worden geplaatst, worden op dinsdag geleverd.<sup>1</sup>

## **Bezorgkosten**

Sorgente rekent geen verzendkosten voor bestellingen van vergoede producten. Ook bestellingen die deels door de klant zelf betaald moeten worden en gedeeltelijk door de zorgverzekeraar worden betaald, worden kosteloos bezorgd. Voor bestellingen die volledig zelf betaald moeten worden, en waarbij het totaalbedrag minder dan €50,- is, wordt 5,95 extra voor verzendkosten gerekend.

Verzendkosten komen te vervallen indien:

- Het totale bedrag van uw bestelling boven de €50,- is;
- Het totale bedrag van uw bestelling onder de €50,- is, maar er een vergoed product bij de bestelling zit, waarvoor u een lopende machtiging heeft;
- U probiotica bestelt.

Via onze webwinkel ziet u vóór het afrekenen wanneer er verzendkosten worden gerekend. Als u telefonisch bestelt, zal het klantenteam u hierop attenderen.

## **Betaling en vergoeding**

Medische voeding en toebehoren worden in veel gevallen vergoed door uw zorgverzekeraar. Indien u een machtiging heeft voor een bepaald product wordt de factuur automatisch aan uw zorgverzekeraar gestuurd. De afleverdatum van de bestelling geldt als factuurdatum naar de zorgverzekeraar. Houdt u hiermee rekening in verband met uw verplichte eigen risico. Sommige producten, zoals eiwitarme dieetproducten en probiotica, komen niet voor vergoeding in aanmerking. Indien u producten zonder vergoeding online bestelt, dient u deze te betalen via Ideal of creditcard.

## **Bezorging**

PostNL Pakketten levert de bestelling bij u thuis. De bezorging vindt plaats van dinsdag tot en met zaterdag. Op de website van PostNL (<https://jouw.postnl.nl>) kunt u de status van uw bestelling volgen en zien wanneer en waar uw bestelling bezorgd wordt. U heeft hiervoor de barcode van uw pakket nodig. Deze vindt u in Mijn Sorgente onder het tabblad Bestellingen. Ook in de e-mail die u, na uw bestelling, krijgt toegestuurd, vindt u de link om de status van uw pakket te volgen. Wanneer de bezorger niemand thuis aantreft, wordt het pakket standaard bij de burens bezorgd. Indien u niet wilt dat het pakket bij burens wordt aangeboden, kunt u dit aangeven bij uw bestelling. Sorgente biedt u ook de mogelijkheid om uw pakket op een alternatief afleveradres te bezorgen, bijvoorbeeld op een werkadres.

## **Ontvangst en retourneren**

Wij vragen u bij ontvangst uw bestelling te controleren op volledigheid en juiste inhoud. Bij onvolledigheden dient u binnen veertien dagen na ontvangst contact met ons op te nemen. De medewerkers van Sorgente zorgen voor een correcte afhandeling. Het retour sturen van medische voeding is mogelijk onder bepaalde voorwaarden. De belangrijkste voorwaarde is dat u dit altijd van tevoren moet melden aan Sorgente. Deze melding moet gedaan worden binnen 14 dagen nadat de zending is geleverd. De andere voorwaarden zijn:

- De verpakking dient schoon en onbeschadigd te zijn;
- De verkoopenheid dient onaangebroken te zijn;

- De producten hebben op een koele en droge plek gestaan tussen de 3 en 25 graden Celsius;
- De producten zijn nog tenminste 3 maanden houdbaar (controleer de THT-datum op de verpakking)
- De pakbon en retourformulier (bij digitaal aanmelden) wordt in de doos bijgevoegd;
- De voeding dient in een gesloten doos teruggestuurd te worden;
- De retourzending wordt afgegeven bij een PostNL locatie en is voorzien van het antwoordnummer van Sorgente.

Aanmelden en informatie over retour zenden vindt u onder [www.sorgente.nl/retourneren](http://www.sorgente.nl/retourneren) en telefonisch via het klantenteam. Zie voor telefoonnummers [www.sorgente.nl/contact](http://www.sorgente.nl/contact).

<sup>1</sup> Onder voorbehoud van vertragingen van PostNL Pakketten en onder voorbehoud van levering rondom de officiële feestdagen.