Reisepumpen Service: Beruhigt in den Urlaub fahren

VitalAire

ALLGEMEIN GILT:

Eine Reisepumpe kann beantragt werden für Reisen außerhalb der EU. Für Reisen innerhalb der EU* wird grundsätzlich **keine** Reisepumpe als Ersatz benötigt, um für den Fall der Fälle gewappnet zu sein. In diesem Fall wird eine Ersatzpumpe innerhalb von zwei Werktagen zugestellt.

Für Reisen außerhalb der EU:

WIE IST DER ABLAUF?

1. Sobald Sie wissen, wann Sie verreisen, teilen Sie uns dies über unser **Reisepumpenformular** mit oder melden Sie sich bei unserem Kundenservice per Telefon oder E-Mail (für Reisen innerhalb der EU). Die Reisepumpe benötigt eine **Vorlaufzeit von mindestens 14 Tagen.**
2. Sie bekommen eine Versandbestätigung zu Ihrer Reisepumpe. Sie wird für die **Dauer des Überlassungszeitraums** zur Verfügung gestellt..
3. Haben Sie im Urlaub einen technischen Defekt kontaktieren Sie unseren Kundendienst und lassen sich den Defekt bestätigen, so können Sie das Ihnen zur Verfügung gestellte Gerät (Reisepumpe) **dauerhaft in Betrieb nehmen.**
4. Haben Sie die **Reisepumpe nicht in Betrieb** nehmen müssen, schicken diese **innerhalb von 5 Tagen** zurück an VitalAire. Hierzu bekommen Sie zuvor ein Retourenlabel per Email

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

WELCHE KOSTEN ENTSTEHEN?

Der Service ist für Sie kostenlos, wenn Sie:

a) die Bestätigung eines nachweislichen Pumpen Defektes durch unseren Kundendienst bekommen haben oder

b) die Reisepumpe unbeschadet und fristgerecht zurückgeschickt haben. (z.B. Siegel intakt, Karton unbeschädigt)

c) **unter 18 Jahre alt** sind

Für Reisen innerhalb der EU:

Innerhalb der EU ist die Bestellung einer Reisepumpe nicht notwendig. Bei einem Defekt der Insulinpumpe in der EU strebt VitalAire eine Zustellung der Ersatzpumpe innerhalb von zwei Werktagen an die Urlaubsadresse an. (ausgenommen Feiertage und Wochenende).

Bitte beachten Sie jedoch, dass die Lieferzeit maßgeblich von der lokalen Infrastruktur und den regionalen Transportwegen vor Ort abhängt. In Einzelfällen – etwa bei entlegenen Zielorten oder logistischen Besonderheiten – kann sich die Zustellung verzögern. Wir empfehlen daher dringend, für die Überbrückung von 3 bis 4 Tagen stets ein ICT-Notfallset (Insulin-Pens und Zubehör) im Handgepäck mitzuführen.

Falls Sie auf Reisen innerhalb der EU trotzdem eine Reisepumpe wünschen, ist diese kostenpflichtig i.H.v. 150 EUR monatlich, unabhängig davon, ob das Siegel gebrochen wurde oder nicht.

Aufgrund lokaler Gegebenheiten sind auch Einschränkungen auf dem Festland möglich.

Bitte rechtzeitig vor Antritt der Reise bei VitalAire unter der kostenfreien Diabetes Hotline 0800-100 16 44 (Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr) melden, ob dieser Service für das Reiseziel gültig ist.

WICHTIG: Bitte beachten Sie, dass die Zahlung des pauschalierten Schadensersatzes nicht zum Besitz berechtigt und Sie dadurch die Geltendmachung unseres Herausgabeanspruches nicht abwenden können. Darüber hinaus besteht für uns grundsätzlich ein Anspruch darauf, den über den pauschalierten Schadensersatz hinausgehenden Schaden Ihnen gegenüber geltend zu machen, welcher durch die verspätete Rücksendung entstanden ist.

Aufgrund lokaler Gegebenheiten sind auch Einschränkungen auf dem Festland möglich. Bitte **rechtzeitig** vor Antritt der Reise bei VitalAire unter der kostenfreien Diabetes Hotline 0800-100 16 44 (Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr) melden, ob dieser Service für das Reiseziel gültig ist.

24h-Erreichbarkeit für Unsicherheiten und Notfälle
Telefonnummer aus dem Ausland: +49 (0)421/48631863
Telefonnummer aus dem Inland: 0800/1001644
Gebührenfrei aus dem deutschen Festnetz.
Geschäftszeiten: 8.00 – 17.00 Uhr (Notdienst: 17.00 – 8.00 Uhr)

diabetes@vitalaire.de

** 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.*

KOMS_00449_DIA - Reisepumpen-Service Flyer VitalAire Din A5 | V.2 | 07/26 | Alle Rechte vorbehalten