

BILAG 2:

Orientering til borgere om vilkår for udbetaling af støtte til urologiske hjælpemidler

Nedenstående information påtænker Københavns Kommune at give til borgere, der har fået bevilliget urologiske hjælpemidler efter servicelovens § 112. Informationen vil blive omformuleret til et skrift målrettet borgerne.

Dette dokument indeholder de krav til kvalitet, service og levering, som din leverandør skal opfylde. Det er en betingelse for, at vi kan yde støtte til dit hjælpemiddel, at vilkårene nedenfor opfyldes.

Du kan frit vælge leverandør af dit bevilgede hjælpemiddel. Har du ikke valgt en leverandør, har vi oprettet dig hos en leverandør, hvor du kan anskaffe dine bevilgede produkter uden egenbetaling. Husk, at du til enhver tid kan skifte leverandør, hvis du ønsker.

1 LEVERINGSVILKÅR

Ifølge hjælpemiddelbekendtgørelsens § 6, stk. 4 er det en betingelse for, at kommunalbestyrelsen kan yde støtte til hjælpemidler indkøbt efter bevilling, at det hjælpemiddel, som du vælger, opfylder de faglige specifikationer og krav til egnethed, som kommunen har opstillet. **Det er i sidste ende dit ansvar at sikre dette.**

Herunder har du derfor fuldt overblik over de krav til kvalitet, service og levering, som kommunen har opstillet. Vilkårene ligger også på vores hjemmeside.

1.1 HANDELSVILKÅR

- I forbindelse med bestillinger skal leverandøren gøre dig opmærksom på, hvis dele af din bestilling falder uden for kommunens tilskudsbevilling og derved er din egen udgift.
- Leverandøren kan holde ferielukket på de kalenderfaste danske søn- og helligdage. Den resterende del af året skal det være muligt at kontakte leverandøren.
- Købelovens regler om forbruger køb er gældende ved indkøbet af hjælpemidlet, og købeloven kan ikke ved aftale med mellem dig og leverandøren fraviges.

1.2 DIN KONTAKT TIL LEVERANDØREN

- Sammen med din første leverance skal du modtage en genbestillings seddel med frankeret svarkuvert. Herefter kan du frit tage stilling til, hvilken bestillingsform du ønskes for fremtiden.
- Du skal kunne bestille dine hjælpemidler via leverandørens online bestillingssystem, pr. e-mail, telefon og pr. genbestillings seddel.
- Du skal betjenes af dansktalende personale. Det vil sige, at leverandøren skal beherske det danske sprog i en sådan grad, at der ikke opstår sproglige vanskeligheder i kommunikationen med dig.

- Hvis du har behov for det, skal leverandøren tilbyde at kommunikere med dig på engelsk.
- Ved telefonisk kontakt må du maksimalt vente i 5 minutter på besvarelse.

1.3 LEVERING

- Levering skal ske gratis til din bopæl. Du bør som udgangspunkt bestille, så hver leverance dækker 3 måneders forbrug.
- Levering sker på leverandørens ansvar. Ansvar overgår fra leverandøren til dig, når varen er modtaget på aftalte leveringsadresse. Leverandøren har ansvaret for, at varen bliver leveret i ubeskadiget stand på aftalte leveringsadresse.
- Levering kan finde sted som postforsendelse eller via en budordning. Såfremt leveringen finder sted via budordning, skal det være muligt at modtage pakken mandag til torsdag mellem klokken 16.00 og 20.00.
- Leverandøren skal sikre, at leveringstiden ikke overstiger 3 arbejdsdage. Leveringstid skal forstås som den tid, det tager for leverandøren at levere det pågældende hjælpemiddel, efter leverandøren har modtaget bestillingen. Leveringstiden regnes i hele arbejdsdage, hvilket vil sige, at det forudsættes, at bestillinger der registreres indtil klokken 16 forventes fremme 3 arbejdsdage efter. Det vil sige, at bestillinger modtaget mandag inden 16:00, skal være borgeren i hænde senest torsdag.
- Hvis leverandøren ikke kan overholde leveringstiden for et givent produkt, og dette er begrundet i leverandørens forhold, skal leverandøren orientere dig herom samt tilbyde dig et tilsvarende produkt uden meromkostninger.
- Ved akut behov skal det være muligt at få leveret fra dag til dag.
- Det skal være muligt for dig at bestemme, om du ønsker din ordre leveret som delleverancer eller samlet leverance.
- Leverandøren er ansvarlig for enhver underleverandørs leverancer på ganske samme vis, som hvis pågældende ydelser var leveret af leverandøren selv.
- Leverandøren må ikke uopfordret sende vareprøver eller andet tilbudsmateriale til dig.

1.4 HOLDBARHED OG PRODUKTVEJLEDNING

- Hjælpemidlernes holdbarhed skal som minimum være 1 år fra levering til udløbsdato. Såfremt hjælpemidlerne har en begrænset holdbarhed, skal dette fremgå af emballagen.
- Til hvert hjælpemiddel skal der medfølge en brugervejledning på dansk.

1.5 KVALITET

- Leverandøren skal som hovedregel levere mindste bestillingsenheder i overensstemmelse med standard pakkestørrelser fra producenten. Leverandøren kan dog levere en anden pakkestørrelse for de samme produkter.

- Mærkning af hjælpemidlet skal leve op til alle lovkrav og reguleringer.

1.6 TAVSHEDSPLIGT, KLAGER OG PRODUKTÆNDRINGER

- Alle medarbejdere hos leverandøren har tavshedspligt med hensyn til de oplysninger om dig, som medarbejderne kommer i besiddelse af i forbindelse med dit køb.
- Leverandøren skal uden ugrundet ophold videresende samtlige klager, som de modtager af borgere i Hjælpemiddelcentret i Københavns Kommune.
- Kommunen skal orienteres om enhver ændring i produktsammensætningen i leverandørens leverancer til dig, før leverandøren kan indføre ændringen i leverancen. Således har vi mulighed for at sikre dine sundhedsfaglige interesser og evt. revurdere din bevilling.
- Hvis et af dine bevilgede produkter udgår, skal leverandøren præsentere et erstatningsprodukt, der opfylder de samme krav som det udgåede. Erstatningsproduktet må ikke være dyrere end det udgåede produkt. Sådanne erstatninger SKAL godkendes af Hjælpemiddelcentret, før leverandøren kan indføre ændringen i deres leverancer til dig.

2 FORSIKRING OG ERSTATNING

Leverandøren er forpligtet til at have tegnet erhvervs- og produktansvarsforsikring og til at opretholde en sådan forsikring, imens der leveres hjælpemidler til dig. Forsikringens årlige dækningssum skal være på minimum 10 mio. danske kroner.