

## Heeft u een klacht?

Wij streven naar 100% klanttevredenheid en vragen u klachten altijd te melden. Het liefst eerst bij de betreffende medewerker. Kan dit niet of heeft dit onvoldoende resultaat opgeleverd? Dien dan een officiële klacht bij ons in.

## Zo dient u een klacht in

Door het online klachtenformulier in te vullen op [www.livit.nl](http://www.livit.nl), een e-mail te sturen naar [klachten@livit.nl](mailto:klachten@livit.nl) of via een formulier dat op iedere locatie verkrijgbaar is. U krijgt een ontvangstbevestiging zodra we uw klachtenformulier ontvangen hebben.

## Wanneer krijg ik antwoord op mijn ingediende klacht?

Zodra uw klacht binnenkomt, gaan we direct aan de slag om het op te lossen. We nemen binnen vier werkdagen contact met u op. Ons streven is om uiterlijk binnen zes weken met een oplossing te komen.

## Garantie & aansprakelijkheid

### Krijg ik garantie op mijn hulpmiddel?

Ja. Wij geven garantie op door Livit gemaakte producten die niet juist zijn samengesteld of geproduceerd. Garanties verschillen per product. Bekijk hieronder het product dat voor u van toepassing is.

- + **Garantie op pro- en orthesen**  
De garantie op pro- en orthesen bedraagt één jaar na de datum van levering.
- + **Garantie op orthopedische schoenen (en/of steunzolen)**  
De garantie op orthopedische schoenen is tweeledig. U heeft zes maanden garantie op het materiaal van de schoenen. Op de pasvorm van de schoenen heeft u drie maanden garantie.
- + **Garantie op therapeutisch elastische kousen**  
De garantie op therapeutisch elastische kousen (TEK) is tweeledig. U heeft drie maanden garantie op de werking (functionaliteit) van de TEK en één maand garantie op de pasvorm van de TEK.

### Garantie op producten door derden gemaakt

Op producten die niet door Livit geproduceerd zijn gelden de garantievoorwaarden van de fabrikant. Deze garantievoorwaarden vindt u op het productformulier. Slijtage en problemen door anatomische veranderingen zijn uitgesloten van garantie.

### Aansprakelijkheid

Livit Orthopedie stelt zich niet aansprakelijk voor de gevolgen van het onjuist gebruik van of het aanbrengen van aanpassingen aan de door haar geleverde producten door andere dan door Livit Orthopedie als bevoegd erkende personen.

Bent u het niet eens met de garantiestelling? We ontvangen uw bezwaar graag op dezelfde wijze als beschreven bij de klachtenprocedure.