

Veelgestelde vragen over het coronavirus

MediReva vindt de gezondheid van klanten, medewerkers en relaties erg belangrijk. Daarom zijn er een aantal voorzorgsmaatregelen getroffen om de verspreiding van het coronavirus zoveel mogelijk te beperken. Omdat er ook specifieke vragen worden gesteld aan MediReva die betrekking hebben op onze dienstverlening, lichten we hieronder een aantal vragen toe.

Hoe volgt MediReva actuele ontwikkelingen?

Dit doen wij onder meer door de websites van het [Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu \(RIVM\)](#), Buitenlandse Zaken ([reisadviezen](#)), de [World Health Organization \(WHO\)](#) en de GGD te volgen.

Wat zijn de openingstijden van MediReva?

MediReva is gewoon telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08.30 uur tot 17.30 uur. Wanneer je je bestelling online plaatst kan dat 7 dagen per week 24 uur per dag. Online bestellen? Kijk snel hoe het werkt op www.medireva.nl/bestellen.

Let op: de afhaallocaties in Maastricht en Gronsveld zijn vanwege coronamaatregelen gesloten.

Hoe is de telefonische bereikbaarheid van MediReva?

Wij krijgen momenteel meer telefoontjes van klanten die een extra bestelling willen plaatsen of vragen hebben over de beschikbaarheid van producten. Dat kan betekenen dat je wat langer moet wachten voordat je een van onze medewerkers aan de telefoon krijgt. Dat vinden wij vervelend, waarvoor onze excuses. Om snel een bestelling te plaatsen kun je ook gebruikmaken van Mijn MediReva <https://mijn.medireva.nl/> of onze bestelapp (gratis via Appstore of Google Play). Via www.medireva.nl/bestellen lees je er meer over.

Kan ik bestellingen afhalen bij MediReva?

Vanwege maatregelen om de verspreiding van het coronavirus zo veel mogelijk te beperken, is het afhalen van bestellingen niet mogelijk. Uit voorzorg zijn de balie en onze hulpmiddelenwinkel in ons hoofdkantoor in Maastricht en het uitgiftepunt in ons Distributiecentrum in Gronsveld tijdelijk gesloten. Ook al heb je in de bestelapp of op de website aangegeven dat je je bestelling ophaalt, is dat niet mogelijk. Om je zo goed mogelijk van dienst te zijn, zorgen wij ervoor dat je bestelling gratis op het bij ons bekende huisadres wordt bezorgd.

Kan ik extra voorraad bestellen van de materialen die ik gebruik?

Er komen steeds vaker vragen van klanten met het verzoek of MediReva extra materiaal wil leveren voor de zekerheid. Wij begrijpen deze bezorgdheid en de onrust die deze situatie met zich meebrengt. Echter hoeft je je geen zorgen te maken over de levering van materialen. Wij hebben voldoende voorraad in ons distributiecentrum. Bovendien staan wij in nauw contact met fabrikanten die ons hebben verzekerd dat hun voorraden momenteel meer dan voldoende zijn. Daarnaast hebben wij veelvuldig contact met de overheid en zorgverzekeraars. Mochten er zaken veranderen, dan ondernemen wij gepaste actie en houden wij klanten uiteraard op de hoogte.

Blijft de levertijd van hulpmiddelen / materialen hetzelfde?

In lijn met de richtlijnen van het RIVM vragen we onze collega's met verkoudheid, hoestklachten en/of koorts thuis te blijven. En waar mogelijk vragen we medewerkers om thuis te werken. Deze maatregelen kunnen in combinatie met een verhoogd aantal telefoontjes en bestellingen eventueel leiden tot een ietwat langere levertijd. Naar verwachting van maximaal 1 extra werkdag. Wij verzoeken je daarom vriendelijk doch dringend je normale bestelpatroon aan te houden. Of gebruik te maken van het plaatsen van een digitale bestelling via Mijn MediReva of onze bestelapp (<https://www.medireva.nl/bestellen/>).

Kan ik mijn levering volgen?

Nadat je pakket ons distributiecentrum verlaat, kun je de bestelling eenvoudig op onze website en/of bestelapp volgen. Je hoeft alleen jouw klantnummer, postcode en geboortedatum in te vullen. Als wij een e-mailadres van je hebben, sturen wij je ook een verzendbevestiging met een link naar Track & Trace van PostNL.

Levert MediReva mondkapjes, thermometers en desinfectiespullen?

MediReva heeft bovenstaande materialen niet in haar assortiment.

Kun je besmet raken met het coronavirus via pakketjes?

Het coronavirus verspreidt zich via mensen en dieren. Buiten het lichaam kan het virus niet goed overleven. De kans dat je besmet raakt via het aanraken van producten/pakketten of oppervlakten is erg klein.

Wat doet PostNL in de strijd tegen het coronavirus?

Ook PostNL heeft aanvullende maatregelen getroffen om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan. Hieronder de maatregelen van PostNL:

Bezorging van post en pakketten

De meeste pakketten van MediReva kun je zonder te tekenen aannemen. De bezorger houdt gepaste afstand. Als je wel moet tekenen voor een pakket, dan tekent de bezorger na toestemming van de ontvanger voor ontvangst. Dit doen ze om het contact tussen mensen te minimaliseren. Ze vragen de ontvanger om de laatste drie tekens van het legitimatiebewijs en noteren deze in het handtekeningveld.

Verruiming bezorgtijden en andere maatregelen voor bezorgers

PostNL werkt op dit moment aan de verruiming van de dagelijkse bezorgtijd en andere maatregelen voor bezorgers. Ze treffen aanvullende maatregelen om de werkomstandigheden zo gezond en veilig mogelijk te houden en de kans op besmetting te verkleinen.

Levert MediReva ook in het buitenland (of in het geval van stranding in het buitenland)?

Wij kunnen vooralsnog verzenden naar landen binnen de EU. Daar wordt het pakket echter overgenomen door de lokale pakketdienst. Wij weten vervolgens niet welke maatregelen deze vervoerder neemt in de strijd tegen het coronavirus. Deze maatregelen kunnen uiteraard effect hebben op de levertijd. De normale levertijd naar het buitenland is maximaal 5 werkdagen, maar in deze tijden kunnen we daar geen harde toezeggingen over doen.

Wat kost verzending naar het buitenland?

Voor het verzenden binnen de EU (m.u.v. België en Duitsland) brengt MediReva €10,00 in rekening. Het verzenden is op eigen risico. Kosten met betrekking tot verzending en niet aangekomen materiaal kunnen niet gecrediteerd worden. Voor verzenden naar een adres buiten de EU adviseren wij om een adres van familie of vrienden in Nederland op te geven zodat zij het kunnen doorsturen naar je verblijf- of vakantieadres.

Waar vind ik meer informatie?

- Kijk ook voor de actuele informatie op de site van het RIVM:
<https://www.rivm.nl/coronavirus/covid-19/>
- MediReva heeft de pagina www.medireva.nl/corona voor actuele informatie ingericht.