

El Reglamento de Dispositivos Médicos (MDR EU 2017/745) que entra en vigor el 25 de mayo de 2020, y los requerimientos de la normativa ISO 13485 (revisión 2016) obligatoria desde el 28 de febrero de 2019, implican un mayor enfoque sobre las normas de desinfección y tratamiento en la cadena de devolución de productos.

Todos los productos que hayan sido usados y que vayan a ser devueltos a Sunrise Medical (incluyendo los productos para reparar, estén o no en garantía, y los productos de demostración) deben ser desinfectados antes de ser devueltos. Se entiende que esto no siempre es posible. Por lo tanto, todos los productos deben estar claramente etiquetados como "DESINFECTADOS" o "NO DESINFECTADOS". Si no se etiquetan de esta manera, tu solicitud tardará más tiempo en gestionarse.

## Gracias por tu cooperación

Para **solicitar la devolución**, ésta debe hacerse por escrito enviando un correo electrónico al [Departamento de Atención al Cliente](#) o al [Servicio Técnico](#) incluyendo:

- La dirección de recogida, indicando código postal
- El nombre y número de teléfono de la persona de contacto en la dirección de recogida
- El número de bultos a devolver
- El número de serie en caso de productos devueltos en garantía (el periodo de garantía figura en el manual de instrucciones que se suministra con el producto)
- El número de albarán o de factura en caso de repuestos devueltos en garantía
- La referencia del producto y su descripción
- El motivo de la devolución o reclamación

**Se debe especificar si el producto ha sido utilizado marcando SÍ (S) o NO (N) en la segunda hoja de este formulario de devolución**

### Desinfección y embalaje

Todos los productos usados deben ser devueltos en su embalaje original o cubrirse con una bolsa de plástico no permeable. Deben estar claramente etiquetados según su condición (DESINFECTADO o NO DESINFECTADO)

Puedes consultar en

<https://www.sunrisemedical.es/ayuda/devoluciones-de-productos>

los requisitos para desinfección de dispositivos médicos.

Todos los productos pedidos o recibidos por error deben ser devueltos en su embalaje original y en perfectas condiciones. De no ser así podría ser motivo de no aceptación de la devolución.

### Transporte

La mercancía siempre debe estar preparada antes de solicitar la recogida.

Es tu responsabilidad asegurar su correcta recogida.

Una vez la mercancía haya sido recogida asegúrate de guardar el taloncillo o el número de recogida, que servirá de referencia en caso de tener que reclamar.

### Productos dañados durante el transporte

Si recibes una entrega de Sunrise Medical que está dañada por el transporte, debes rechazarla. La devolución de productos dañados por el transporte solo se aceptará si ha sido notificado dentro de las 24 horas siguientes a la entrega, y si se ha indicado en el albarán de entrega del transportista "producto dañado". El producto debe devolverse inmediatamente.



# Formulario de devoluciones

Enviar a: [servicio.tecnico@sunrisemedical.es](mailto:servicio.tecnico@sunrisemedical.es)

## DATOS DEL CLIENTE

Nombre cliente:	Persona de contacto:
	Telf.:
Código cliente:	Fax:
Fecha devolución:	Email:

## DIRECCIÓN DE RECOGIDA

Nombre del contacto:	Dirección:
Telf. del contacto:	
Departamento:	Código postal:
Número total de bultos:	

Indica: Sin Cargo (SC) Reparación (R) o Abono (A) SC-R-A	Número de serie y número de factura o albarán de compra (Obligatorio para garantías)	Referencia del producto o pieza	Descripción del producto o pieza	Cantidad	Razón para la devolución Por favor proporciona toda la información posible como síntomas de la incidencia (no solo "defectuoso") Añade una hoja si fuera necesario	Usado: Sí (S) No (n)	Número de factura (para abonos)	Número orden de compra
1								
2								
3								
4								

Indica las condiciones en las que se devuelve el producto:	¿Necesita ser desinfectado?	¿Ha sido desinfectado?	¿Necesita un certificado de desinfectado?	
--	-----------------------------	------------------------	---	--

❖ IMPORTANTE ❖

