

Sunrise Medical - Devoluções de produtos

O Regulamento de Dispositivos Médicos (MDR EU 2017/745), que entra em vigor em 25 de maio de 2020, e os requisitos da norma ISO 13485 (revisão de 2016), obrigatória desde 28 de fevereiro de 2019, implicam um maior foco sobre as normas de desinfeção e tratamento na cadeia de devolução de produtos.

Todos os produtos que tenham sido usados e que sejam devolvidos à Sunrise Medical (incluindo produtos para reparação, estejam eles sob garantia ou não, e produtos de demonstração) devem ser desinfetados antes de serem devolvidos. Compreende-se que isto nem sempre seja possível. Portanto, todos os produtos devem ser claramente rotulados como "DESINFETADOS" ou "NÃO DESINFETADOS". Se não rotulados desta forma, os processamentos dos seus pedidos poderão sofrer atrasos.

Para **solicitar uma devolução**, esta deverá ser pedida por escrito enviando um *email* para o [Departamento de Atendimento ao Cliente](#) ou para os [Serviços Técnicos](#) devendo fazer constar:

- O endereço de recolha, indicando o código postal
- O nome e número de telefone da pessoa de contacto no endereço de recolha
- O número de pacotes a devolver
- O número de série nos casos de produtos devolvidos em garantia (o período de garantia é apresentado no manual de instruções que se distribui com o produto)
- O número de entrega ou de fatura no caso de peças de reposição devolvidas em garantia
- A referência do produto e a sua descrição
- O motivo para a devolução e ou reclamação

Deve ser especificado se o produto foi utilizado através da seleção de SIM (S) ou NÃO (N) na segunda página deste formulário de devolução

Desinfeção e embalagem

Todos os produtos usados devem ser devolvidos na sua embalagem original ou embalados num saco plástico não permeável. As embalagens devem estar claramente etiquetadas de acordo com a sua condição: DESINFETADO ou NÃO DESINFETADO)

Poderá obter mais informação em <https://www.sunrisemedical.pt/ajuda/devolucao-de-produtos> sobre as exigências de desinfeção de dispositivos médicos.

Todos os produtos pedidos ou recebidos por engano devem ser devolvidos nas suas embalagens originais e em perfeitas condições. Caso contrário, a sua devolução poderá não ser aceite.

Transporte

A preparação da mercadoria deve sempre estar concluída antes da solicitação de recolha. É da sua responsabilidade assegurar a correta recolha.

Uma vez que a mercadoria tenha sido recolhida, assegure-se que guarda o talão e ou o número de recolha, pois este servirá de referência em caso de reclamação.

Produtos danificados durante o transporte

Se receber uma entrega da Sunrise Medical que se encontre danificada durante o transporte, deverá recusá-la. As devoluções de produtos danificados durante o transporte só serão aceites se tiverem sido notificadas dentro das 24 horas seguintes à entrega, e se tiver sido declarado na guia de entrega da transportadora "produto danificado". O produto deve ser devolvido imediatamente.



Formulário para devoluções

Enviar a: servicio.tecnico@sunrisemedical.es

DADOS DO CLIENTE

Nome do cliente:	Pessoa de contacto:
	Telf.:
Código cliente:	Fax:
Data de devolução:	Email:

ENDEREÇO DE RECOLHA

Nome do contacto:	Morada:
Telf. de contacto:	
Departamento:	
Número total de pacotes:	Código postal:

Indique: Sem Custos (SC) Reparação (R) ou Crédito (C) SC-R-C	Número de série e número da fatura ou nota de entrega (Obrigatório para efeito de garantia)	Referência do produto ou peça	Descrição do produto ou peça	Quantidade	Motivo para a devolução Por favor forneça o máximo de informação possível como sintomas da avaria (e não apenas "defeituoso") Adicione uma folha extra, se necessário	Usado: Sim (S) Não (N)	Número de fatura (para créditos)	Número da ordem de compra
1								
2								
3								
4								

Descreva as condições de devolução do produto:	Requer desinfeção?	Foi desinfectado?	É necessário um certificado de desinfeção?
------------------------------------------------	--------------------	-------------------	--------------------------------------------

❖ IMPORTANTE ❖

