

RETURSEDEL



KONTAKTINFORMATION

Kundnr.: _____
Fakturanr.: _____
Beställningsnr*.: _____
Kontaktperson: _____
Telnr.: _____
E-post: _____

Leveransadress vid ev. ersättning

Företag: _____
Adress: _____

* Endast ett beställningsnummer per retursedel

RETURORSAK

- Reklamation Felbeställning Retur lån/demo Garanti (läs mer på nästa sida)
 Transportskada Foton transportskada bifogas Återköp Annan orsak

Artikelnummer Artikelbenämning Serienummer Antal

Artikelnummer	Artikelbenämning	Serienummer	Antal

FELSÖKNING

- Felsökning utförd.

Drifftimmar: _____

Ev.

Felkod: _____

Resultat: _____

- Foton bifogas.

SUNRISE MEDICAL'S NOTERINGAR

- Returnerat gods är ok. Godset returneras till leverantör.
 Returnerat gods är skadat. Godset ska återvinnas.
 Godset läggs in i lager. Åter kund efter åtgärd.

Anteckningar:

För mer information om hur du returnerar till oss se nästkommande sidor.

Datum:

Signatur:

Returinstruktion

Innan du returnerar en produkt till oss, säkerställ att du har läst all information nedan.

Var vänlig att notera att denna returprocess är för våra kunder inom kommun och landsting och för auktoriserade återförsäljare. Om du är slutanvändare och vill returnera en produkt, vänligen kontakta den auktoriserade återförsäljare eller den Hjälpmedelscentral som du mottog produkten av.

Vänligen granska desinfektionsprocessen noggrant.

Garanti

Sunrise Medical AB:s produkter levereras med 1 års garanti, eller enligt gällande avtal.

Garanti omfattar funktionsfel, materialfel och tillverkningsfel som uppkommer vid normalt användande under gällande garantitid. Garantireparationer skall, efter godkännande från Sunrise Medical, utföras av personal/tekniker utbildad av, eller via avtal godkänd, av Sunrise Medical AB.

Sunrise Medical har beslutsföreträde i garantifrågor.

Sunrise Medical AB:s garanti täcker inte:

- Fel som uppstår/kan uppstå via normalt slitage.
- Förslitningsdetaljer som t.ex. (men inte enbart) batterier, däck/slang, klädsel, dynor, bromsbelägg.
- Fel förorsakat av bristfälligt underhåll.
- Skador orsakade avsiktligt eller genom oaktsamhet.
- Fel som uppkommer genom underlåtenhet att följa bruksanvisning.
- Fel som uppkommer genom otillåten modifiering/ombyggnad av produkten.

Returpolicy

1) Garantianspråk

Om du vill göra ett garantianspråk, vänligen meddela oss artikelnummer, serienummer, ordernummer samt fullständig beskrivning via vår **retursedel**.

2) Transportskada

Får du en skadad leverans från Sunrise Medical ska du vägra att ta emot den. Dokumentera gärna med fotografi.

Anmälan av produkter som blivit skadade under frakt accepteras endast om vi har blivit meddelade inom 24 timmar efter leveransen och när transportörens följesedel har markerats som "skadad". Produkten måste returneras omedelbart enligt returprocessen nedan.

Returprocess

Returnera inte några produkter innan du har ett godkännande från Sunrise Medical. Ett godkännande erhålles via ansökan via retursedeln. Vid retur, bifoga kopia på följesedeln.

För att vi ska behandla din retur är det viktigt att du följer nedanstående punkter noggrant:

1. Vänligen returnera inga varor utan att först fått godkänt av Sunrise Medical. Om du inte gör detta kan ditt anspråk försenas eller avslås.
2. Desinficera alla produkter innan de returneras.
3. Det åligger Hjälpmedelscentralen/den auktoriserade återförsäljaren att se till att rätt produkt/delar har förpackats ordentligt i originalförpackningen – underlåtenhet att göra det kan leda till att reklamationen avslås.

Produkten ska returneras inom 30 dagar eller enligt avtal. Returkrav senare än 30 dagar kommer att avvisas.

Krav på desinfektion

Det nya medicintekniska regelverket som trädde i kraft 26 maj 2021 tillsammans med krav för ISO13485 (revision 2016) som är obligatoriska den 28 februari 2019, innebär att det finns ett ökat fokus på desinfektionsstandarder.

Vi är skyldiga att se till att alla våra produkter har desinfekterats innan de hanteras av vår personal.

Hygienåtgärder att genomföra innan produkter kan returneras till Sunrise Medical:

- Alla ytor som kommit i kontakt med brukaren ska behandlas med desinfektionsspray. För att göra detta måste du använda ett lämpligt desinfektionsmedel för snabb alkoholbaserad desinfektion av medicintekniska produkter.
- Ta alltid hänsyn till tillverkarens instruktioner för desinfektionsmedlet före användning.
- Joysticken på elrullstolar kan torkas av med en fuktig trasa med utspätt desinfektionsmedel tills den är ren.
- Se till att alla ytor sköljs med rent vatten och torkas noggrant efter desinficering
- **Använd inte lösningsmedel, blekmedel, slipmedel, syntetiska rengöringsmedel, vaxpolish eller aerosoler.**
- Se bruksanvisningen för rengöring av specialkontroller.

Förpackning

- Alla delar som görs garantianspråk på bör om möjligt packas om i den förpackning som de skickades i.
- Alla varor som beställs eller tas emot av misstag **måste** returneras i originalförpackningen – underlåtenhet att göra det kan leda till att reklamationen avvisas.
- Alla nya varor måste returneras i **oanvänt skick** – underlåtenhet att göra det kan leda till att reklamationen avvisas.

Transport

Vid garantireparation eller fel i transport står Sunrise Medical för returtransport. Vid felbeställning eller övrig service som ej ingår i garantin, bokas och bekostas transporten av kunden.

- Om ni inte har daglig upphämtning av Schenker kan detta anordnas av Sunrise Medical.
- Se till att det finns någon tillgänglig som kan ta emot transporten.

Reklamation

Innan du returnerar en produkt till oss, säkerställ att du har läst all information nedan.

Var vänlig att notera att denna process för reklamation är för våra kunder inom kommun och landsting och för auktoriserade återförsäljare. Om du är slutanvändare och vill returnera en produkt, vänligen kontakta den auktoriserade återförsäljare eller den Hjälpmedelscentral som du mottog produkten av.

Process vid reklamation

Vid garantireparation eller fel i transport står Sunrise Medical för returtransport. Vid felbeställning eller övrig service som ej ingår i garantin, bokas och bekostas transporten av kunden.

- Kund kontrollerar om garanti gäller
- Kund kontaktar Sunrise Medical Kundenservice
- Kundenservice godkänner reklamationen och skickar retursedel till kund
- Kund fyller i retursedel och skickar tillsammans med produkten till nedanstående adress
- Sunrise Medical tar emot och hanterar reklamationen
- Sunrise Medical ställer ut en kreditnota till kund alternativt skickar en ersättningsprodukt till kund eller reparerar befintlig produkt, och skickar till kund.

Kontaktuppgifter vid reklamation till Sunrise Medical:

Sunrise Medical AB
Reklamation
Neongatan 5
431 53 Mölndal

Reklamationsansvariga:
Per Tuneld
Helena Ring

post@sunrisemedical.se
031-748 37 00