

Le règlement sur les dispositifs médicaux (MDR EU 2017/745) entré en vigueur le 25 mai 2020, et les exigences de la norme ISO 13485 (révision 2016) obligatoires depuis le 28 février 2019, impliquent une attention accrue aux normes de désinfection et de traitement dans la chaîne de retour des produits.

Tous les produits qui ont été utilisés et qui doivent être retournés à Sunrise Medical (y compris les produits pour réparation, sous garantie ou non, et les produits de démonstration, les pièces détachées) doivent être désinfectés avant d'être retournés. Il est entendu que cela n'est pas toujours possible. Pour plus de lisibilité, tous les produits doivent donc être clairement étiquetés comme "DÉSINFECTÉ" ou "NON DÉSINFECTÉ". S'ils ne sont pas étiquetés de cette manière, le traitement de votre demande sera plus long.

Merci de votre coopération.

Pour **un retour de produit**, la demande doit être faite par écrit en envoyant un e-mail au service clientèle ou au service technique, en indiquant :

- L'adresse de collecte complète
- Le nom et le numéro de téléphone de la personne à contacter à l'adresse de collecte
- Le nombre de colis à renvoyer
- Le numéro de série dans le cas de produits retournés sous garantie (la période de garantie est indiquée dans le manuel d'utilisation fourni avec le produit).
- Le numéro de facture dans le cas de pièces détachées retournées sous garantie (une copie du bon de livraison est souhaitée).
- La référence du produit et la description du produit
- Le motif du retour

Veillez préciser si le produit a été utilisé en cochant OUI (O) ou NON (N) sur la deuxième feuille de ce formulaire de retour.

Désinfection et conditionnement

Tous les produits utilisés doivent être retournés dans leur emballage d'origine ou recouverts d'un plastique imperméable. Ils doivent être clairement étiquetés en fonction de leur état. (DÉSINFECTÉ ou NON DÉSINFECTÉ).

Vous pouvez consulter sur <https://www.sunrisemedical.fr/support/retour-produits> les exigences relatives à la désinfection des dispositifs médicaux.

Tous les produits commandés ou reçus par erreur doivent être retournés dans leur emballage d'origine et en parfait état. Le non-respect de cette consigne peut constituer un motif de non-acceptation du retour

Transport

Les marchandises doivent toujours être prêtes avant de demander leur enlèvement. Il est de votre responsabilité de veiller à ce que les colis soient identifiés et collectés correctement. Une fois les marchandises enlevées, veuillez à conserver le bon d'enlèvement ou le numéro d'enlèvement, qui vous servira de référence en cas de réclamation.

Produits endommagés pendant le transport

Si vous recevez une livraison de Sunrise Medical qui est endommagée pendant le transport, vous devez la refuser. Le retour de produits endommagés pendant le transport ne sera accepté que s'il a été notifié dans les 24 heures suivant la livraison, et s'il a été indiqué sur le bon de livraison du transporteur comme "produit endommagé". Le produit doit être renvoyé immédiatement.



Formulaire de retour

Envoyer à : sav@sunrisemedical.fr

DONNÉES CLIENT				ADRESSE DE COLLECTE				
Nom de la société:		Personne à contacter :		Nom du contact :		Adresse:		
		Tél.:		Tél. du contact:				
Code client:		Fax:		Service:		Code postal / Ville:		
Date de retour:		Email:		Nombre total de colis:				
Indiquer : Garantie (G) Réparation (R) ou Avoir (A)	Numéro de série ET numéro de facture ET copie bon de livraison (Obligatoire pour garanties)	Référence du produit ou de la pièce	Description du produit ou de la pièce	Quantité	Motif du retour Veillez fournir autant d'informations que possible sur les symptômes du problème (pas seulement "défectueux") Veillez ajouter une feuille si nécessaire	Utilisé: Oui (O) Non (N)	Numéro de confirmation de commande	Désinfection Oui (O) Non (N)
1	SN: Facture:							
2	SN: Facture:							
3	SN: Facture:							
4	SN: Facture:							
5	SN: Facture:							

❖ IMPORTANT ❖