

RETURRUTIN

För att vi på **Mediq** skall kunna hjälpa våra kunder på bästa sätt och även utvecklas, måste vi snabbt få reda på om det är något fel i din leverans.

Kontakta snarast:

Mediqs Kundservice tel 031-388 93 82 vid fel i leverans, såsom:

- För mycket eller för lite levererat
- Vara saknas vid leverans
- Fel vara levererad
- Skadad vara levererad

För retur av **felbeställd vara** debiteras en returavgift och en transportavgift. Mediq godkänner inte retur på varor, där emballaget är brutet, trasigt, märkt eller skadat på annat vis.

OBS! Tänk på att aldrig skriva något direkt på emballaget eller förpackningen.

Retur av vara

Lagervaror kan returneras med full returrätt. Anmärkningar och retur av felaktiga/-skadade varor ska alltid göras till Kundservice inom 10 dagar för att godkännas per mail, telefon eller fax.

Följande varor saknar returrätt:

- Kylvaror
- Sterila produkter i bruten avdelningsförpackning (trelagersprincipen har gått förlorad)
- Anskaffningar

Retur av **anskaffningsvara** kan ske efter särskild överenskommelse, Kundservice skall alltid kontaktas innan retur per mail, telefon eller fax.

Kopia av blanketten "**Underlag för retur/indragning**" skall alltid bifogas i kartongen. Blanketten skall vara ifylld med:

- Kundnummer
- Ordernummer
- Artikelnummer
- Antal
- Returorsak

Detta är viktigt för att möjliggöra en snabb och korrekt behandling av Din retur. Returfrakten betalas av avsändaren, om inte annat överenskommit. Kreditering görs när varan åter är på Mediqs lager, kontrollerad och godkänd.

Packa returnerade varor rätt

Tänk på att returgods ska packas på ett säkert sätt, för att inte komma till skada under returfrakten. Lagervaror packas i kartonger. Alla kartonger skall märkas med returetikett 48306 och returneras via ordinarie transportör.

Leveranskontroll/Reklamation

Du som Kund har alltid en skyldighet att, vid mottagandet av leverans, kontrollera att försändelsen är komplett genom att granska hela försändelsen. Anmärkningar av felaktiga, skadade eller saknade varor ska göras inom 10 dagar för att handläggas. Kundservice går igenom din reklamationsanmälan. Ersättningsvara skickas ut med nästa ordinarie leverans, eller enligt överenskommelse, efter godkänd reklamation.

Indragning

All indragning sker alltid i samråd med Varuförsörjningen eller ansvarig materialkonsulent.

Produktreklamation

Vid produktreklamationer kontakta alltid Mediqs kundservice för vidare utredning. Avser reklamationen medicinsktekniska produkter skall Varuförsörjningen kontaktas.