



PROCEDURA REKLAMACJI

1. Cel i zakres procedury

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie sprawnego i uporządkowanego procesu obsługi reklamacji, w tym weryfikacji zgłoszonych niezgodności, określenia ich przyczyn oraz, w uzasadnionych przypadkach, podjęcia odpowiednich działań korygujących i zapobiegawczych.

Procedura określa zasady składania, rozpatrywania oraz realizacji reklamacji dotyczących produktów oferowanych przez ODA Medical Sp. z o.o.

2. Przebieg procesu reklamacji

2.1. Zgłoszenie reklamacji

W celu prawidłowego rozpatrzenia reklamacji Klient zobowiązany jest do:

- przesłania **prawidłowo i kompletnie wypełnionego formularza reklamacyjnego** na adres: a.kijewska@odamedical.pl lub dołączenia go do przesyłki z reklamowanym produktem;
- odesłania reklamowanego produktu wraz z **oryginalnym opakowaniem zewnętrznym**, na adres:

ODA Medical Sp. z o.o.

ul. Toruńska 18C/C

80-747 Gdańsk

Tel.: +48 790 875 265

E-mail: a.kijewska@odamedical.pl

Kompletność przekazanego zestawu, w tym produktu, opakowania zewnętrznego, igieł, naklejek oraz pozostałej zawartości opakowania, jest niezbędna do prawidłowej weryfikacji zgłoszenia.

Po otrzymaniu przesyłki ODA Medical dokona weryfikacji stanu technicznego produktu oraz zasadności reklamacji w odniesieniu do zgłoszonej wady lub niezgodności.

2.2. Weryfikacja reklamacji i decyzja

- Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie **do 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania kompletnego zgłoszenia wraz z reklamowanym produktem.**
- Po zakończeniu weryfikacji Klient otrzyma informację o decyzji dotyczącej uznania lub odrzucenia reklamacji.



- W przypadku konieczności uzupełnienia dokumentacji lub przekazania dodatkowych informacji Klient może zostać poproszony o ich dostarczenie przed zakończeniem procesu reklamacyjnego.

2.3. Realizacja uznanej reklamacji

W przypadku uznania reklamacji:

- reklamowany produkt zostanie wymieniony na produkt **tego samego modelu**, z zastrzeżeniem jego dostępności w magazynie;
- nowy produkt zostanie wysłany niezwłocznie po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji i potwierdzeniu jego dostępności;
- na życzenie Klienta wymiana może zostać zrealizowana przy okazji kolejnego zamówienia;
- koszt przesyłki związanej z reklamacją może zostać zwrócony po przedstawieniu **dowodu poniesienia kosztu przesyłki**, zgodnie z zasadami obowiązującymi w ODA Medical.

W przypadku braku dostępności produktu tego samego modelu Klient zostanie poinformowany o możliwym sposobie realizacji uznanej reklamacji.

2.4. Status zgłoszenia

Klient będzie informowany drogą mailową o kluczowych etapach procesu reklamacyjnego, w szczególności o:

- otrzymaniu przesyłki i rejestracji zgłoszenia;
- wyniku rozpatrzenia reklamacji;
- sposobie i terminie realizacji uznanej reklamacji, w tym wysyłce produktu.

3. Dokumenty

Formularz reklamacyjny stanowi załącznik do niniejszej procedury i znajduje się na kolejnej stronie.



FORMULARZ REKLAMACYJNY

ODA MEDICAL
DYSTRYBUCJA MEDYCZNA

Miejscowość:.....

Data:.....

Nazwa lub opis reklamowanego towaru:

.....

Numer faktury / paragonu:

.....

Numer LOT reklamowanego towaru:

.....

Numer UDI reklamowanego towaru:

.....

Dane reklamującego:

Imię i nazwisko / nazwa firmy:

.....

Adres:

.....

Telefon kontaktowy:

.....

Adres e-mail:

.....

Zgłoszenie reklamacyjne:

Opis usterki:

.....

.....

.....

.....

W jakich okolicznościach powstała usterka:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Czytelny podpis reklamującego:

.....