

Retours

L'essentiel en un coup d'œil



Directives

Exceptions:

Produits qui ne peuvent pas être retournés:

- Kits rachis
- Prothèses vasculaires aortiques
- MCS (matériel cardiaque)
- Kits, composants regroupés, produits sur mesure, produits biopharmaceutiques

Produits avec un processus de retour différent:

- Spinal Loaner, boîtes bleues aortiques,
- prothèses vasculaires,
- Produit MCS (Heartware) Produkte

Conditions:

Les retours sont acceptés par Medtronic si:

- le retour a été dûment notifié à Medtronic,
- le produit a une durée de vie d'au moins quatre mois,
- le produit n'est pas une fabrication spéciale.

Le produit doit être dans l'état suivant:

- emballage d'origine
- non utilisé et non endommagé
- Non souillé ou contaminé

Délais de retour: Pour les produits achetés

- Jusqu'à 60 jours à compter de la date de facturation*
- Après 60 jours à compter de la date de facturation*, aucun retour n'est possible.
- Pour les retours initiés par Medtronic, reprise sans limite de temps (par ex. rappels de produits).

* La date de facturation fait foi jusqu'à la date d'enregistrement du retour.

Pas à pas

Vous avez deux possibilités pour créer un retour:

1 Dans le Connect E-Store

Utilisez [Connect E-Store](#) pour traiter les retours de manière simple et rapide. Si vous n'avez pas encore d'accès, inscrivez-vous [ici](#)

ou

2 Remplir le formulaire

- Veuillez remplir le formulaire de retour avec toutes les données disponibles. Vous trouverez le formulaire sur notre site web www.medtronic.ch/Serviceclients

• Annoncer un retour

Veuillez annoncer le retour en envoyant le formulaire rempli à rs.returnch@medtronic.com. En cas de dommages, veuillez envoyer une photo.

• E-mail de confirmation

Vous recevrez un e-mail de confirmation de notre part avec un numéro de retour et des informations sur l'enlèvement. Nous organisons l'enlèvement de votre marchandise!

• Emballage du retour

Veuillez emballer correctement les produits à retourner. Pour ce faire, veuillez suivre les instructions figurant au bas de ce dépliant.

• Note de crédit

En règle générale, votre avoir est établi dans les 10 jours suivant la création de la commande, à condition que les directives relatives aux retours soient applicables.

Emballage du retour

1. **Si possible, utilisez la boîte d'origine. Si vous réutilisez une boîte, veuillez retirer les anciennes étiquettes.**
2. **Protégez le contenu du colis contre les mouvements et les dommages éventuels** en plaçant du matériau de remplissage autour et au-dessus du produit. Remplissez le carton de manière à ce que le produit soit protégé contre tout mouvement dans le carton pendant le transport.
3. **Imprimez l'étiquette de retour fournie.**
4. **Apposez l'étiquette correctement.**
L'étiquette doit être placée à l'extérieur du carton. L'étiquette ne doit en aucun cas être recouverte ou .

