



RÜCKSENDERICHTLINIEN

Um Ihre Rücksendung annehmen und bearbeiten zu können, benötigen wir das vollständig ausgefüllte **RMA (Anhang 1)** und zum Schutz unserer Mitarbeiter einen **Dekontaminationsnachweis (Anhang 2)**. Für den **Dekontaminationsnachweis** können Sie unsere Vorlage (Anhang 2) oder Ihr eigenes Formular verwenden.

Die Instrumente müssen unbedingt vollständig dekontaminiert sein. Ein Dekontaminationsnachweis ist auch erforderlich wenn das Instrument nicht in Gebrauch war! Wir behalten uns das Recht vor erkennbar kontaminierte Instrumente auf Ihre Kosten zurückzusenden.

Senden Sie das RMA und den Dekontaminationsnachweis an reklamation@dewimed.de oder legen Sie diese gut sichtbar dem Paket bei.

Bitte verwenden Sie eine ordnungsgemäße Verpackung für Ihren Versand und kennzeichnen Sie das Paket als Rücksendung, wenn möglich verwenden Sie bitte die Originalverpackung. Wir übernehmen keine Haftung für Transportschäden.

Adresse für Rücksendung:

DEWIMED Medizintechnik GmbH
Unter Hasslen 14
78532 Tuttlingen
GERMANY

Beachten Sie, dass wir ohne Dekontaminationsnachweis (Anhang 2) oder einem unvollständig ausgefüllten RMA (Anhang 1) Ihre Rücksendung nicht bearbeiten können und auf Ihre Kosten zurücksenden!



Anhang 1 - RMA

RMA

RMA# (nicht durch den Kunden auszufüllen)

Informationen über den Kunden:

Firma / Kunde

Kunden-Nr.:

Adresse

Name Ansprechpartner

Abteilung

E-Mail

Telefon

Informationen über das Produkt:

Artikelbezeichnung

Rechnungsnummer /-datum

Chargennummer (LOT) / Seriennummer (SN)

Artikelnummer (REF)

Beanstandete Menge

Geben Sie bitte nachfolgend eine genaue Beschreibung des Fehlers an. Wenn vorhanden können Sie als Anlage auch Nachweise / Fotos vom betroffenen Instrument zusenden. Wenn es sich um einen Schnitt-Fehler handelt, geben Sie bitte genaue Auskunft über das Schnittmaterial.

Rücksendeinformationen

Reklamation

Wann ist der Fehler aufgetreten?

- Vor der Anwendung
- Erste Anwendung
- Wiederverwendung eines Einmalproduktes
- Wiederverwendung eines wiederverwendbaren Medizinproduktes

Wo ist der Fehler aufgetreten?

- Wareneingangsprüfung
- Aufbereitung
- Vorbereitung OP
- Während OP

Detaillierte Fehlerbeschreibung (Wo?, Wer?, Was?, Wie?, Wann?)



Anhang 1 - RMA

Informationen über den Patienten:

- | | | |
|---|-----------------------------|-------------------------------|
| 1. Wurde das Produkt am Patienten eingesetzt? | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein |
| 2. Wurde ein Patient geschädigt? | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein |
| 3. Er litt der Patient eine schwerwiegende Verletzung / dauerhafte Beeinträchtigung? | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein |
| 4. Ist / war eine Nachbehandlung erforderlich? | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein |
| 5. Wurden weitere Personen verletzt? | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein |
| 6. Konnte die Anwendung fortgesetzt werden? | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein |
| 7. Wurde das Produkt entsprechend der vorgesehenen Zweckbestimmung genutzt / verwendet? | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein |
| 8. Wurde das Produkt entsprechend der Gebrauchsanweisung angewendet? | <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein |

Reparatur

Detaillierte Fehlerbeschreibung (Was soll repariert werden? Wo ist das Produkt defekt? Welche Funktion ist nicht gegeben/defekt?)

Stornierung

Beschreibung (Warum möchten Sie das Produkt stornieren?)



Anhang 2 - DEKONTAMINATIONSNACHWEIS

WICHTIG! Aufgrund der gesetzlichen Vorschriften und zum Schutz unserer Mitarbeiter, benötigen wir einen vollständig ausgefüllten und unterschriebenen Dekontaminationsnachweis. Benutzen Sie hierfür gerne unsere nachfolgende Vorlage oder ihr eigenes Formular!

Ein Dekontaminationsnachweis ist auch erforderlich wenn das Instrument nicht in Gebrauch war!

Bitte kreuzen Sie zutreffendes an:

- Die Produkte sind originalverpackt und unbenutzt!
- Die Produkte sind nicht originalverpackt, aber unbenutzt!
- Die Produkte wurden benutzt!

Im Falle, dass die Produkte benutzt wurden, stellen Sie bitte vor dem Versand sicher, dass die Artikel wiederaufbereitet wurden. Nicht wiederaufbereitete Artikel werden ungeöffnet auf Ihre Kosten zurückgeschickt.

- Das beigefügte Medizinprodukt ist **nicht** mit Blut, Gewebe oder anderen Körperflüssigkeiten in Kontakt gekommen und ist somit hygienisch unbedenklich.
- Das beigefügte Medizinprodukt ist mit Blut, Gewebe oder anderen Körperflüssigkeiten in Kontakt gekommen. Das Produkt wurde gemäß den „Anforderungen an die Hygiene bei der Aufbereitung von Medizinprodukten“ sowie den Herstellerangaben gereinigt, desinfiziert, sterilisiert und ist somit hygienisch unbedenklich.

Informationen zur Reinigung, Desinfektion und Sterilisation:

- Reinigung und Desinfektion maschinell / manuell
- Dampfsterilisation (3 min bei 134°C)
- Anderes Verfahren (genaue Beschreibung):

- Das beigefügte Medizinprodukt konnte nicht dekontaminiert werden.
Begründung:

Wir bestätigen hiermit die vorgeschriebene Dekontamination gemäß der internationalen Standards und Richtlinien.

Datum

Firma / Abteilung

Unterschrift, Firmenstempel