

REGULAMIN REKLAMACJI

Regulamin rozpatrywania reklamacji Kupujących przez MEDIF Spółkę z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej zwaną „Dostawcą”) przewiduje dwa rodzaje zgłoszeń:

- a) wynikające z niekompletności lub niezgodności zamówienia (zawartości przesyłki) z umową oraz z uszkodzenia przesyłki podczas transportu (**reklamacja ilościowa**)
- b) wynikające z wad dostarczonego towaru tj. niezgodności towaru z umową (**reklamacja jakościowa**)

Reklamacja ilościowa

1. Reklamację w przypadku gdy otrzymany towar jest niekompletny lub niezgodny z zamówieniem należy zgłosić w ciągu jednego dnia roboczego od daty otrzymania przesyłki.
2. Reklamacje dotyczące uszkodzeń mechanicznych powstałych podczas transportu będą rozpatrywane wyłącznie na podstawie protokołu reklamacyjnego spisanego w obecności kuriera oraz niezwłocznego (w ciągu jednego dnia roboczego od daty otrzymania przesyłki) poinformowania Dostawcy o zaistniałej sytuacji.
3. Reklamacje ilościowe składane są przez Kupującego do Biura Obsługi Klienta pod numerem (22) 338 70 50. Zgłoszona reklamacja ilościowa podlega weryfikacji przez pracownika MEDIF. Po zakończeniu postępowania w konkretnej sprawie Kupujący otrzymuje informację o rozstrzygnięciu reklamacji od pracownika Biura Obsługi Klienta.

Reklamacja jakościowa

1. Po dostarczeniu towaru na miejsce przeznaczenia Kupujący ma obowiązek przechowywania go w warunkach zapewniających podtrzymanie jego pierwotnych właściwości oraz musi być on stosowany zgodnie z przeznaczeniem.
2. Reklamacje jakościowe składane są przez Kupującego drogą e-mailową na skrzynkę dedykowaną do składania reklamacji: reklamacje@medif.com
3. W celu prawidłowego rozpoczęcia procesu reklamacji Kupujący zobowiązany jest do przesłania wypełnionego i podpisanego formularza reklamacyjnego oraz kopii dowodu zakupu na skrzynkę reklamacje@medif.com. Formularz powinien być w formie dokumentu PDF. ([Link do pobrania formularza](#))
4. W przypadku towarów, które zostały już użyte, każda reklamacja jest rozpatrywana indywidualnie, tylko po otrzymaniu wymaganej pełnej dokumentacji reklamacyjnej (protokół reklamacyjny oraz wysterylizowany towar).
5. Wysyłka formularza musi nastąpić z adresu e-mailowego Kupującego, na który później będą przychodziły powiadomienia zwrotne o dalszych postępach w reklamacji.

6. Po otrzymaniu na skrzynkę reklamacje@medif.com wypełnionego formularza, do konkretnej sprawy reklamacyjnej zostaje przypisany unikatowy Numer Sprawy, po którym reklamacja jest możliwa do szybkiego jej zweryfikowania.
7. Od momentu wpłynięcia wypełnionego i podpisanego formularza reklamacyjnego wszelkie informacje dotyczące kolejnych niezbędnych kroków oraz informacje o postępie reklamacji Kupujący otrzymuje w formie e-mailowej z adresu reklamacje@medif.com.
8. Po wysłaniu wypełnionego formularza na adres reklamacje@medif.com Kupujący zostanie poinformowany o zasadach odsyłki reklamowanego towaru do firmy MEDIF.
9. Towar powinien zawierać oryginalne opakowanie umożliwiające bezpieczny transport do specjalistycznego serwisu. Firma dopuszcza zastosowanie opakowania zastępczego, jednak musi ono gwarantować odpowiednią ochronę podczas transportu firmą spedycyjną. Zwracany towar musi być kompletny, posiadający wszystkie dodatki z jakimi otrzymał go Kupujący.
10. Wszystkie towary powinny być przechowywane i transportowane zgodnie z zaleceniami znajdującymi się na opakowaniu.
11. Nie należy przysyłać produktu skażonego materiałem biologicznym.
12. W przypadku nadesłania reklamowanego produktu skażonego materiałem biologicznym Kupujący zostanie obciążony kosztami sterylizacji przed oddaniem reklamacji do producenta.
13. Towar nadesłany zostaje naprawiony w siedzibie Dostawcy przez uprawnioną do tego osobę lub odesłany do Producenta w celu weryfikacji i wyeliminowania usterki. W możliwie jak najkrótszym czasie zostanie wysłana do Kupującego informacja o dalszych postępach związanych z jego reklamowanym towarem.
14. Należy mieć na względzie, że w trakcie procesu reklamacji, Producent wyrobu może mieć dodatkowe pytania dotyczące wady towaru, które będą kierowane drogą mailową z adresu reklamacje@medif.com z uwzględnionym unikatowym Numerem Sprawy na adres, z którego nadesłany został formularz reklamacyjny. Zapytania będą kierowane przez Dostawcę do Kupującego.
15. Po uwzględnieniu reklamacji towar zostanie odesłany do właściciela na koszt Dostawcy.