

Richtlinie zur Lagerung und Rücksendung

Allgemein

Einleitung

Dieser Leitfaden soll Sunrise Medical Kunden eine Hilfestellung bei der [Rücksendung](#) von Produkten sein.

Um eine zügige Abwicklung sicherzustellen, bitten wir Sie, vor der Rücksendung Ihrer Produkte die folgenden Schritte zu beachten und eine RMA-Nummer durch das vollständig ausgefüllte Rücksendeformular (Link) anzufordern:

Produkte für Reparatur / Service / Inspektion / Kostenvorschlag:

- Bitte reichen Sie Ihre RMA-Anfrage über das vollständig ausgefüllte Rücksendeformular ein.
- Das Rücksendeformular mit allen erforderlichen Informationen muss per E-Mail an rma@sunrisemedical.de gesendet werden.
- Gemäß den gesetzlichen Bestimmungen können nur gebrauchte Medizinprodukte akzeptiert werden, die frei von Infektionserregern sind und keine gesundheitsgefährdende oder belastende Wirkung haben. Bitte kennzeichnen Sie die Ware entsprechend und stellen Sie sicher, dass sie vor dem Versand desinfiziert wurde.

Neue und unbenutzte Produkte, Ersatzteile sowie Jay Produkte:

- Bitte melden Sie diese Produkte innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt in der unbeschädigten Originalverpackung und mit allen originalen, nicht verdeckten Aufklebern zur [Rücksendung](#) (Link zu Formular) an.
- Beachten Sie bitte, dass für Waren unter 150 Euro Verkaufswert keine RMA-Abwicklung erfolgt; diese werden bei der Anmeldung überprüft.
- Im Falle von durch den Kunden verursachten Rücksendungen (z. B. Falschbestellungen oder nicht mehr benötigte Teile) erfolgt eine Gutschrift des Kaufpreises in Höhe von 70%, sofern die Ware eingeschickt wird.
- Bitte beachten Sie, dass bestimmte Produkte von einem Umtausch ausgeschlossen sind, darunter "FMG" (Für mich gebaut), Beschichtungsteile, Näheteile (nicht Jay), sowie konfigurierte Teile und komplette Produkte der Marken SOPUR, QUICKIE, Zippie, Empulse, RGK und Magic Mobility.

Sonderregelung für JAY Produkte:

Gewerbliche Wiederverkäufer (nachfolgend „Besteller“) erhalten für Demonstrations- und Anpassungszwecke ein verlängertes Rückgaberecht für Produkte der Marke JAY (nachfolgend „JAY-Produkte“).

Der Besteller kann unbeschädigt JAY-Produkte innerhalb von 28 Tagen gegen volle Kaufpreiserstattung, jedoch auf eigene Kosten zurücksenden. Die Frist beginnt mit dem Tag, an dem der Beförderer die JAY-Produkte zugestellt hat. Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung der Rücksendung.

Alle returnierten JAY-Produkte müssen sich im Originalzustand (unbenutzt und originalverpackt) befinden, damit eine Rücksendung akzeptiert wird. Ein JAY-Produkt gilt als unbenutzt, wenn es lediglich zur Demonstration oder Anpassung verwendet wurde. Die vorhandenen UDI Labels dürfen nicht beschädigt oder überklebt werden. Bei einer Verschlechterung der zurückgesandten JAY-Produkte (z.B. durch Beschmutzungen, Beschädigungen) behalten wir uns vor, die Annahme der Rücksendung zu verweigern und ggf. im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen Wertersatz geltend zu machen.

Wir behalten es sich vor, das verlängerte Rückgaberecht jederzeit zu ändern oder zu beenden. Im Übrigen gelten die Allgemeinen Verkaufsbedingungen (AVB) in ihrer jeweils gültigen Fassung, abrufbar unter www.SunriseMedical.de

Garantiefall:

- Garantieleistungen werden innerhalb der gültigen Garantiezeiten gemäß den entsprechenden Bedienungsanleitungen überprüft, erstattet oder repariert.
- Die Garantiezeiten für Produkte und Batterien finden Sie in den jeweiligen Bedienungsanleitungen auf unserer Homepage.
- Die Garantiezeiten für Ersatzteile sind in unseren Allgemeinen Verkaufsbedingungen beschrieben.

Lithium-Ionen-Batterien: Bitte beachten Sie, dass Lithium-Ionen-Batterien gemäß den gesetzlichen Bestimmungen besonders deklariert und verpackt werden müssen. Weitere Informationen finden Sie später in diesem Dokument.

Wir möchten Sie daran erinnern, dass von uns zurückgesendete Ware, die die oben genannten Bedingungen nicht erfüllt, von Sunrise Medical nicht angenommen werden kann und auf Ihre Kosten retourniert wird. Es kann eine Handlingspauschale anfallen.

Weiter im Dokument finden Sie die Richtlinien zu:

- Produkte ohne Elektronik
- Elektrorollstühle und Scooter/Elektromobile mit Gel-Batterien
- E-Mobility Produkte mit Lithium-Ionen-Batterien

Richtlinie zur Lagerung und Rücksendung

Produkte ohne Elektronik

Einleitung

Dieser Leitfaden soll Sunrise Medical Kunden eine Hilfestellung bei der Lagerung und Rücksendung von Produkten sein. Hierbei gibt es 3 verschiedene Produkt-Kategorien mit besonderen Richtlinien bezüglich der Handhabung der Produkte während der Lagerung und Rücksendung:

2. Produkte ohne Elektronik / Batterien (manuelle Rollstühle, Rollatoren etc.)

3. Elektrorollstühle und Scooter / Elektromobile mit Gel-Batterien
4. E-Mobility Produkte mit Lithium-Ionen-Batterien

Die folgenden Empfehlungen wurden ausgearbeitet um eine praktische Hilfestellung zur sicheren Lagerung und (Rück) Sendung von Produkten ohne Elektronik zu geben.

Bedingungen für eine sichere Lagerung:

- Produkte sollten an einem trockenen Ort gelagert werden; zwischen 20-75% relativer Luftfeuchtigkeit.
- Schutz vor direkter Sonneneinstrahlung und Staub über längere Zeiträume.
- Produkte sollten keiner direkten Hitze ausgesetzt sein; Temperatur zwischen -20 und 65°C (-4 und 149°F).
- Positionieren und stapeln Sie die verpackten Produkte entsprechend der "Diese Seite Oben"-Richtungspfeile auf der Verpackung.
- Sofern die Verpackung hoch und schmal und aus diesem Grunde möglicherweise instabil ist, sollte sichergestellt sein, dass diese auf der Palette oder dem Regal gut gesichert ist, um ein Herunterfallen zu vermeiden.
- Stapeln Sie nichts auf verpackten Produkten, wenn „Bitte nicht stapeln“ auf der Verpackung vermerkt ist.
- Produkte sollten nie extern gelagert werden und den Witterungsverhältnissen ausgesetzt sein.

Rücksendungen

- Verwenden Sie die Originalverpackung einschließlich der Füllung und Schutzmaterial und, sofern zutreffend, die Palette.

Wenn die Originalverpackung nicht verfügbar ist:

- Verwenden Sie eine Verpackung, die folgende Anforderungen erfüllt:

Verpackung

- Verwenden Sie eine starke und qualitative hochwertige Wellpappe, entsprechend der Karton-Größe und dessen beabsichtigter Verwendung.
- Die Verpackung sollte eine geeignete Biege und Stapelqualität haben.
- Verwenden Sie entsprechende Polsterungen und Packmaterial, um sicherzustellen, dass das Produkt, sowie alle Teile im Karton fest fixiert sind.
- Kleben Sie das Paket sorgfältig zu, um ein Herausfallen oder eine einfache Entnahme der Teile zu verhindern, und stellen Sie sicher, dass der Karton in Form bleibt.
- Die Verpackung sollte stabil genug sein, um die Produkte während des Transportweges und der Handhabung auf ihrem Weg zu Sunrise Medical zu schützen.

Kennzeichnung und Beschriftung

- Sofern eine Sendung aus mehr als einem Paket besteht, sollte jedes einzelne mit der Gesamtanzahl der Pakete beschriftet werden.

Sitzkissen und Rücken

- Es ist erforderlich, das Sitzkissen vor der Rücksendung sorgfältig zu reinigen. Detaillierte Informationen bezüglich der Reinigung können in der Gebrauchsanleitung unter „Wartung und Reinigung“ nachgelesen werden.

Richtlinie zur Lagerung und Rücksendung

Elektrollstühle und Scooter / Elektromobile mit Gel-Batterien

Einleitung

Dieser Leitfaden soll Sunrise Medical Kunden eine Hilfestellung bei der Lagerung und Rücksendung von Produkten sein. Hierbei gibt es 3 verschiedene Produkt-Kategorien mit besonderen Richtlinien bezüglich der Handhabung der Produkte während der Lagerung und Rücksendung.

1. Produkte ohne Elektronik / Batterien (manuelle Rollstühle, Rollatoren etc.)
- 2. Elektrollstühle und Scooter / Elektromobile mit Gel-Batterien**
3. E-mobility Produkte mit Lithium-Ionen-Batterien

Die folgenden Empfehlungen wurden ausgearbeitet um eine praktische Hilfestellung zur sicheren Lagerung und den geltenden Regelungen der (Rück) Sendung von Produkten mit Gel-Batterien zu geben.

Bedingungen für eine sichere Lagerung:

- Um eine unbeabsichtigte Aktivierung von Geräten in der Verpackung zu vermeiden, stellen Sie bitte sicher, dass die Batterie vollständig geladen und abgeklemmt ist (in der Original-Verpackung ist die Batterie immer abgeklemmt).
- Produkte sollten an einem trockenen Ort gelagert werden; zwischen 20-75% relativer Luftfeuchtigkeit.
- Schutz vor direkter Sonneneinstrahlung und Staub über längere Zeiträume.
- Produkte sollten keiner direkten Hitze ausgesetzt sein; Temperatur zwischen -40 und +65°C (-40 und 149°F); empfohlene Temperatur zwischen -25 und 50°C (-13 und 122°F).
- Lagern Sie individuelle Batterien nur in der Original-Verpackung, um versehentliche Kurzschlüsse zu vermeiden.
- Positionieren und stapeln Sie die verpackten Produkte entsprechend der "Diese Seite Oben"- Richtungs Pfeile auf der Verpackung.
- Sofern die Verpackung hoch und schmal und aus diesem Grunde möglicherweise instabil ist, sollte sichergestellt sein, dass diese auf der Palette oder dem Regal gut gesichert ist, um ein Herunterfallen zu vermeiden.
- Stapeln Sie nichts auf verpackten Produkten, wenn „Bitte nicht stapeln“ auf der Verpackung vermerkt ist.
- Produkte sollten nie extern gelagert werden und den Witterungsverhältnissen ausgesetzt sein.

Rücksendungen

Beim Versand von Gel-Batterien sind einige gesetzliche Vorschriften zu beachten. Zusätzlich stellen Logistikdienstleister einige Anforderungen an die Verpackung von Gel-Batterien.

- Bitte verwenden Sie die Originalverpackung einschließlich der Füllung und Schutzmaterial und, sofern zutreffend, die Palette, um die Vorschriften zu erfüllen.

Wenn die Originalverpackung nicht verfügbar ist:

- Verwenden Sie eine Verpackung, die folgende Anforderungen erfüllt:

Verpackung

- Die Batterien sollten gegen Kurzschluss gesichert sein.
- Die Batterien sollten insofern gesichert werden, dass sie sich nicht versehentlich bewegen können, und die Klemmen sollten nicht das Gewicht anderer darüber gestapelter Elemente tragen.
- Verwenden Sie eine starke und qualitative hochwertige Wellpappe, entsprechend der Karton-Größe und dessen beabsichtigter Verwendung.
- Die Verpackung sollte eine geeignete Biegung und Stapelqualität haben.
- Kleben Sie das Paket sorgfältig zu, um ein Herausfallen oder eine einfache Entnahme der Teile zu verhindern, und stellen Sie sicher, dass der Karton in Form bleibt.
- Die Verpackung sollte stabil genug sein, um die Produkte während des Transportweges und der Handhabung auf ihrem Weg zu Sunrise Medical zu schützen

Kennzeichnung und Beschriftung

- Sofern eine Sendung aus mehr als einem Paket besteht, sollte jedes einzelne mit der Gesamtanzahl der Pakete beschriftet werden.

	Gel Batterien	Gel Batterien mit dem Produkt verpackt	Gel Batterien im Produkt beinhaltet
Gefahrenklasse	Gefahrenklasse: 8 UN no. 2800 Verpackungsgruppe II	Gefahrenklasse: 8 UN no. 2800 Verpackungsgruppe II	Gefahrenklasse: 8 UN no. 2800 Verpackungsgruppe II
Luftfracht Verpackungsanweisung	 IATA 872 UN Verpackung erforderlich	Keine UN Verpackung erforderlich	Keine UN Verpackung erforderlich
Kennzeichnung			
Erklärung		Keine besondere Erklärung erforderlich	Keine besondere Erklärung erforderlich
Seefracht/LKW Verpackungsanweisung	Keine besondere Verpackung erforderlich	Keine besondere Verpackung erforderlich	Keine besondere Verpackung erforderlich
Kennzeichnung		Keine besondere Kennzeichnung erforderlich	Keine besondere Kennzeichnung erforderlich
Erklärung	Keine besondere Erklärung erforderlich	Keine besondere Erklärung erforderlich	Keine besondere Erklärung erforderlich

Sitzkissen und Rücken

- Es ist erforderlich, das Sitzkissen vor der Rücksendung sorgfältig zu reinigen. Detaillierte Informationen bezüglich der Reinigung können in der Gebrauchsanleitung unter „Wartung und Reinigung“ nachgelesen werden.

Richtlinie zur Lagerung und Rücksendung

E-Mobility Produkte mit Lithium-Ionen-Batterien

Einleitung

Dieser Leitfaden soll Sunrise Medical Kunden eine Hilfestellung bei der Lagerung und Rücksendung von Produkten sein.

Hierbei gibt es 3 verschiedene Produkt-Kategorien mit besonderen Richtlinien bezüglich der Handhabung der Produkte während der Lagerung und Rücksendung:

1. Produkte ohne Elektronik / Batterien (manuelle Rollstühle, Rollatoren etc.)
2. Elektrorollstühle und Scooter / Elektromobile mit Gel-Batterien
- 3. E-Mobility Produkte mit Lithium-Ionen-Batterien**

Das Versenden von Lithium-Ionen-Batterien fällt unter die Rubrik „Transportbestimmungen gefährlicher Güter“. Hierbei müssen besondere Bestimmungen eingehalten werden. Alle Sunrise Medical Produkte und/oder Komponenten, die eine Lithium-Ionen-Batterie beinhalten, werden in einer speziell dafür vorgesehenen Verpackung verpackt.

Die folgenden Empfehlungen wurden ausgearbeitet um eine praktische Hilfestellung zur sicheren Lagerung und den geltenden Regelungen der (Rück) Sendung von E-Mobility Produkten mit Lithium-Ionen-Batterien zu geben.

Bedingungen für eine sichere Lagerung:

- Produkte sollten an einem trockenen Ort gelagert werden; zwischen 20-75% relativer Luftfeuchtigkeit.
- Schutz vor direkter Sonneneinstrahlung und Staub über längere Zeiträume. Lagern Sie die Produkte nicht neben offenem Feuer.
- Die Raumtemperatur sollte zwischen -15 und +45°C / 5 und 113°F liegen (Lagerung bis zu einem Monat), zwischen -15 und +35°C / 5 und 95°F (Lagerung bis zu 6 Monaten), zwischen 10 und 25°C / 50 und 77°F (empfohlen).
- Lagern Sie individuelle Batterien nur in der Original-Verpackung, um versehentliche Kurzschlüsse zu vermeiden, da diese das Produkt, naheliegende Objekte und Personal schädigen können.
- Um Schäden zu vermeiden, sollten die Batterien nicht zu schnell entleert werden. Bitte laden Sie die Batterien aus diesem Grund alle 3 Monate voll auf.
- Positionieren und stapeln Sie die verpackten Produkte entsprechend der "Diese Seite Oben"-Richtungspfeile auf der Verpackung.
- Sofern die Verpackung hoch und schmal und aus diesem Grunde möglicherweise instabil ist, sollte sichergestellt sein, dass diese auf der Palette oder dem Regal gut gesichert ist, um ein Herunterfallen zu vermeiden.
- Stapeln Sie nichts auf verpackten Produkten, wenn „Bitte nicht stapeln“ auf der Verpackung vermerkt ist.
- Produkte sollten nie extern gelagert werden und den Witterungsverhältnissen ausgesetzt sein.

Rücksendungen:

(Diese) Lithium-Ionen-Batterien und/oder Produkte mit Lithium-Ionen-Batterien wurden so entwickelt und verpackt, dass sie den gültigen Versandvorschriften der Industrie, sowie den gesetzlichen Vorschriften entsprechen. Verpackung, Kennzeichnungen und Dokumentationsanforderungen innerhalb Europas sind in den Vorschriften der Air Transport Association (IATA) Dangerous Goods Regulations (DGR) PI 965 und PI P903 des ADR und International Maritime Dangerous Goods Code (IMDG) geregelt. Verpackung, Kennzeichnung und Dokumentationsanforderungen innerhalb der Vereinigten Staaten sind in den Vorschriften des Title 49 of the Code of Federal Regulations (CFR), Section 173.185 of the U.S. Hazardous Materials Regulations (HMR) geregelt.

- Verwenden Sie die Originalverpackung einschließlich der Füllung und Schutzmaterial und, sofern zutreffend, die Palette, um die Vorschriften zu erfüllen.

Wenn die Originalverpackung nicht verfügbar ist:

- Verwenden Sie eine Verpackung, die folgende Anforderungen erfüllt:

	Lithium-Ionen-Batterien > 100 Kw	Lithium-Ionen-Batterien > 100 Kw mit dem Produkt verpackt	Lithium-Ionen-Batterien > 100 Kw im Produkt beinhaltet
Gefahrenklasse	Gefahrenklasse: 9 UN no. 3480 Verpackungsgruppe II	Gefahrenklasse: 9 UN no. 3481 Verpackungsgruppe II	Gefahrenklasse: 9 UN no. 3481 Verpackungsgruppe II
Verpackungsanweisung	DGR 965 - ADR 903  UN Verpackung erforderlich	DGR 966 - ADR 903  UN Verpackung erforderlich nur für den Batteriekasten	DGR 967 - ADR 903 Keine UN Verpackung erforderlich
Kennzeichnung Seefracht & LKW			
Kennzeichnung Luftfracht	 	 	 
Erklärung / Frachtpapiere			