Retours de Platform LumiraDx

Directives sur les retours

Pour toute question concernant votre Platform LumiraDx, contacter en premier lieu le service client LumiraDx.

Pour connaître le numéro de téléphone du service clientèle local, consulter la page Contactez-nous à l'adresse lumiradx.com.

S'il est nécessaire de retourner la Platform LumiraDx, le représentant LumiraDx vous fournira un numéro de dossier, une étiquette de retour et un formulaire de déclaration de retour client à remplir. Ce formulaire avec signature confirme que les mesures appropriées ont été prises concernant les informations personnelles identifiables ainsi que le nettoyage et la désinfection avant le renvoi.

Effectuer les étapes suivantes pour s'assurer que la Platform LumiraDx est correctement traitée avant de la renvoyer :

1. **Données personnelles identifiables**

   Le service clientèle discutera et conviendra de la décision prise concernant les données personnelles identifiables, qui pourrait être :

   Suppression des données – LumiraDx demande au client de supprimer toute information personnelle identifiable avant de renvoyer l'Instrument LumiraDx. LumiraDx n'assume aucune responsabilité pour les données restantes et, lors du renvoi de l'Instrument LumiraDx, supprimera toutes les données restantes.

   Conservation des données – à des fins de contrôle qualité et d'enquête, LumiraDx demande au client de ne supprimer aucune information personnelle identifiable avant le renvoi de l'Instrument LumiraDx. Une fois l'enquête terminée, les données seront supprimées de manière sécurisée et ne seront pas disponibles pour le client.

2. **Désinfection**

   LumiraDx demande au client de nettoyer et de désinfecter les articles appropriés renvoyés conformément aux instructions fournies dans le manuel d'utilisation de la Platform, section 5.

3. **Emballage**

   Le service clientèle vérifiera le matériel d'emballage approprié à utiliser pour le renvoi. Cela inclura :

Cartes Microfluidiques non utilisées et contrôles non utilisés – doivent rester dans leur emballage primaire et être renvoyés dans un emballage approprié.

Cartes Microfluidiques usagées – doivent uniquement être renvoyées dans un emballage hermétique approprié pour l'expédition de marchandises dangereuses et étiquetées et identifiées de manière appropriée.

Instruments et autre matériel – cela doit inclure le bloc d'alimentation. L'Instrument ou tout autre matériel doit être renvoyé dans son emballage d'origine. Si ce n'est pas le cas, l'emballage de l'Instrument de remplacement peut être utilisé. Si ces matériaux ne sont pas disponibles, le service clients peut fournir des matériaux d'emballage pour le retour ou fournir des conseils supplémentaires. Consulter les instructions ci-dessous pour l'emballage de l'Instrument LumiraDx.

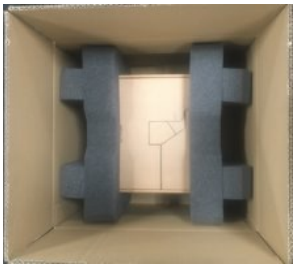
IMPORTANT : si l'Instrument n'est pas correctement protégé pendant le transport et l'expédition, il peut être affecté par d'autres dommages qui entraveront son investigation.

a. S'assurer que l'Instrument est hors tension.

b. Le placer dans le plateau en mousse de l'emballage. Le cordon d'alimentation est à placer dans la boîte incluse à côté de l'Instrument.

c. Fermer l'emballage.

d. Glisser les bouchons en mousse et les placer dans la grande boîte d'expédition.



Placer le formulaire de déclaration de retour client signé en haut.

Fixer la boîte d'expédition avec du ruban adhésif d'emballage et apposer l'étiquette de retour d'expédition fournie.

IMPORTANT : si le représentant LumiraDx a convenu avec vous d'utiliser votre propre emballage, veuillez suivre les directives ci-dessous :

a. Les Instruments sont enveloppés dans un emballage à bulles et/ou un matériau d'emballage similaire avant d'être placés dans la boîte d'expédition.

b. Utiliser des cartons d'expédition de taille appropriée pour limiter le mouvement du contenu et réduire les dommages pendant le transport.

4. **Organiser l'enlèvement du paquet** avec le coursier ou le représentant LumiraDx concerné pour les articles renvoyés dès que possible.

Fabriqué par :
LumiraDx UK Ltd Dumyat Business Park Alloa FK10 2PB, Royaume-Uni
Numéro d'enregistrement : 09206123

Représentant autorisé dans l'Union européenne :
LumiraDx AB Västra Vägen 5A
16961 Solna, Suède