

## Skrócona procedura reklamacyjna dla Klientów Aptecznych

W przypadku stwierdzenia wady produktu, Klient zgłasza reklamację bezpośrednio:

- przez formularz na stronie: <https://novamed.pl/reklamacje>
- mailowo: [pomoc@novamed.pl](mailto:pomoc@novamed.pl)
- pocztowo: Novamed.pl – Serwis, ul. Traktorowa 196, 91-218 Łódź
- telefonicznie: 887 110 066

W zgłoszeniu należy podać:

- imię i nazwisko,
- dane zakupu (np. paragon z apteki, datę zakupu),
- opis wady i dokumentację zdjęciową (jeśli możliwe),
- dane kontaktowe (adres e-mail / adres korespondencyjny).

Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni od daty otrzymania kompletnego zgłoszenia. Klient jest informowany o decyzji drogą mailową lub listownie.

W przypadku uznania reklamacji Klient może żądać:

- wymiany produktu na nowy,
- naprawy produktu,
- obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy (przy wadach istotnych).

Reklamowany produkt należy dostarczyć na adres: Novamed.pl – Serwis, ul. Traktorowa 196, 91-218 Łódź.

W przypadku sprzedawanych urządzeń przez spółkę Novama Cloud S.A. funkcjonuje obsługa door-to-door – Klient, który zakupił sprzęt w aptece, w razie problemów jest obsługiwany bezpośrednio przez Contact Center, a sprzęt odbierany jest z jego domu do serwisu. Dzięki temu apteki nie muszą się martwić sytuacją, że ktoś przyjdzie do nich reklamować sprzęt.