



Kate Griffiths <viamed.kate.griffiths@gmail.com>

Re: Solicitação de Substituição – Células de Oxigênio UFO 130-2

1 message

Sabrina Pilon Canal Scodino <adm@cardiodiagnostico.med.br>
 To: Kate Griffiths <kate.griffiths@viamed.co.uk>

15 December 2025 at 19:36

Boa tarde,

O envio pode ser para o endereço informado, informações confirmadas.

Atenciosamente,



Sabrina P. Canal Scodino
 Gerente Administrativo
 (27) 3421-5224

Classificação da informação:

Confidencial Restrita Uso Interno Pública

Prezado (a), a Cardiodiagnóstico Serviços Médicos Ltda valoriza a privacidade e proteção dos seus dados, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (13.709/18). Portanto, os dados deste e-mail ficarão mantidos em nossos bancos de dados pelo período de 10 (dez) anos, para eventuais consultas. Os seus dados não serão compartilhados com nenhum outro controlador ou operador e, após o período acima citado, serão excluídos de nossos bancos de dados, conforme política de descarte de dados. A qualquer momento, o titular poderá solicitar a exclusão dos seus dados, via canal de Privacidade e Proteção de Dados. Qualquer dúvida, procure o canal de Privacidade e Proteção de Dados e comunique ao encarregado de dados pelo e-mail: dpo@cardiodiagnostico.med.br. Esta mensagem pode conter informações confidenciais e/ou privilegiadas. Se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a receber esta mensagem, não deve usar, copiar ou divulgar as informações nela contida ou tomar qualquer ação baseada nessas informações. Se você recebeu essa comunicação por engano, por favor nos avise imediatamente, respondendo à mensagem e excluindo-a do seu computador.

Em seg., 15 de dez. de 2025 às 13:43, Kate Griffiths <kate.griffiths@viamed.co.uk> escreveu:
 | Good afternoon Sabrina,

Please could I check that you would like us to ship your replacements to the address that the others were shipped to as follows:

Cardiodiagnostico Servicos Medicos
Rua Sete de Junho 33
 Ed. Canal Office Tower 14 Andar
 Coqueiral de Itaparica
 Vila Velha
 29.102-310
 Brazil

Many thanks.

Kind regards

Kate Griffiths
 Office Administrator
 Viamed Ltd.

<http://www.viamed.co.uk>
 Email kate.griffiths@viamed.co.uk
 Tel: +44 (0)1535 634542
 Fax: +44 (0)1535 635582

Check out our product portfolio at:
www.viamed.co.uk/productportfolio

Twitter: twitter.com/ViamedLtd
Facebook Page: Search for Viamed Ltd

Company registered in England, No. 01291765.

E-mail Disclaimer

GDPR / Privacy Policy available at www.viamed.co.uk/policy

The information in this email is confidential and may be legally privileged.
It is intended solely for the addressee. Access to this email by anyone else is unauthorized.
If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or any action taken or omitted to be taken in reliance on it, is prohibited and may be unlawful.

If you feel you have received this email in error or would like to be removed from our mailing list, please reply with delete in the subject line or call 44 (0)1535 634542

On Fri, 12 Dec 2025 at 08:28, Kate Griffiths <kate.griffiths@viamed.co.uk> wrote:

Good morning,

Thank you for your email.

We will ship the replacement sensors to you on Monday, so they should be with you next week.

Kind regards

Kate Griffiths
Office Administrator
Viamed Ltd.

<http://www.viamed.co.uk>
Email kate.griffiths@viamed.co.uk
Tel: +44 (0)1535 634542
Fax: +44 (0)1535 635582

Check out our product portfolio at:
www.viamed.co.uk/productportfolio

Twitter: twitter.com/ViamedLtd
Facebook Page: Search for Viamed Ltd

Company registered in England, No. 01291765.

E-mail Disclaimer

GDPR / Privacy Policy available at www.viamed.co.uk/policy

The information in this email is confidential and may be legally privileged.
It is intended solely for the addressee. Access to this email by anyone else is unauthorized.
If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or any action taken or omitted to be taken in reliance on it, is prohibited and may be unlawful.

If you feel you have received this email in error or would like to be removed from our mailing list, please reply with delete in the subject line or call 44 (0)1535 634542

On Thu, 11 Dec 2025 at 17:46, Sabrina Pilon Canal Scodino <adm@cardiodiagnostico.med.br> wrote:
Olá Ryan,

Gostaria de saber o status do processo de troca dos sensores.

Já temos uma previsão para o envio das unidades de substituição?

Atenciosamente,



Sabrina P. Canal Scodino
Gerente Administrativo
(27) 3421-5224

Classificação da informação:

Confidencial Restrita Uso Interno Pública

Prezado (a), a Cardiodiagnóstico Serviços Médicos Ltda valoriza a privacidade e proteção dos seus dados, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (13.709/18). Portanto, os dados deste e-mail ficarão mantidos em nossos bancos de dados pelo período de 10 (dez) anos, para eventuais consultas. Os seus dados não serão compartilhados com nenhum outro controlador ou operador e, após o período acima citado, serão excluídos de nossos bancos de dados, conforme política de descarte de dados. A qualquer momento, o titular poderá solicitar a exclusão dos seus dados, via canal de Privacidade e Proteção de Dados. Qualquer dúvida, procure o canal de Privacidade e Proteção de Dados e comunique ao encarregado de dados pelo e-mail: dpo@cardiodiagnostico.med.br . Esta mensagem pode conter informações confidenciais e/ou privilegiadas. Se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a receber esta mensagem, não deve usar, copiar ou divulgar as informações nela contida ou tomar qualquer ação baseada nessas informações. Se você recebeu essa comunicação por engano, por favor nos avise imediatamente, respondendo à mensagem e excluindo-a do seu computador.

Em ter., 9 de dez. de 2025 às 11:58, Sabrina Pilon Canal Scodino <adm@cardiodiagnostico.med.br> escreveu:
 Bom dia,

O segundo sensor foi enviado juntamente com o outro por receio de ocasionar o mesmo problema no aparelho.

Atenciosamente,



Sabrina P. Canal Scodino
Gerente Administrativo
(27) 3421-5224

Em ter., 9 de dez. de 2025 às 11:54, Ryan Swaine <ryan.swaine@viamed.co.uk> escreveu:
 Dear Sabrina

We have received the two sensors you returned. One is showing a low output, which is likely to be caused by the leak. Please can I ask what the problem is with the other sensor, as it is testing okay?

Best regards
 Ryan

Ryan Swaine
 International Sales Manager
 VIAMED
www.viamed.co.uk
 Email: ryan.swaine@viamed.co.uk
 Office: +44 (0) 1535 634542
 Mobile: +44 (0) 7803 907117

Check out our product portfolio at:
www.viamed.co.uk/productportfolio

GDPR / Privacy Policy available at www.viamed.co.uk/policy

On Wed, 3 Dec 2025 at 17:55, Sabrina Pilon Canal Scodino <adm@cardiodiagnosticomed.br> wrote:
Olá,

A tampa foi removida pois o tubo de saída do sensor estava apresentando resquícios de um pó branco compatível com oxidação que ocorre em células muito degradadas que foram utilizadas além do tempo orientado pelo fabricante.

A tampa da célula foi aberta em assistência autorizada. Na qual este procedimento é comum para verificar oxidação nos terminais de saída da célula de O2.

Para surpresa da equipe técnica, a célula estava com vazamento do reagente oxidante.

Enviaremos hoje os dois sensores.

Aguardaremos a substituição o quanto antes.

Atenciosamente,



Sabrina P. Canal Scodino
Gerente Administrativo
(27) 3421-5224

Em qua., 3 de dez. de 2025 às 13:44, Ryan Swaine <ryan.swaine@viamed.co.uk> escreveu:

Hi Sabrina,

I have reviewed our records for the UFO130-2 sensors, and this is the first instance we have received of a leaking unit. Because of this, we will need the faulty sensor(s) returned for inspection.
Please could you confirm whether one or two sensors have leaked?

We can arrange to send you a replacement sensor in advance at our cost, on the understanding that you will return the faulty sensor(s) at your cost.

I also noticed in the photos included in your report that the end cap appears to have been removed from one of the sensors. Could you please let me know why this was done? Removing this component invalidates the warranty, so it is important for us to understand the reason before proceeding.

Kind regards,
Ryan

Ryan Swaine
International Sales Manager
VIAMED
www.viamed.co.uk
Email: ryan.swaine@viamed.co.uk
Office: +44 (0) 1535 634542
Mobile: +44 (0) 7803 907117

Check out our product portfolio at:
www.viamed.co.uk/productportfolio

GDPR / Privacy Policy available at www.viamed.co.uk/policy

On Wed, 3 Dec 2025 at 13:44, Sabrina Pilon Canal Scodino <adm@cardiodiagnosticomed.br> wrote:
Prezado Ryan,

Agradeço a confirmação sobre o custo do envio.

Informo que providenciarei o envio das células de oxigênio hoje, com a referência SRS69305, conforme solicitado por Kate Griffiths.

No entanto, meu maior receio é o tempo total que levará para a Viamed receber os sensores defeituosos e, subsequentemente, nos enviar as duas unidades de substituição. Precisamos de pelo menos um sensor operacional o mais rápido possível para retomar integralmente nossos serviços.

Seria possível liberar e enviar pelo menos uma unidade de substituição com urgência, enquanto aguardam a chegada das peças defeituosas?

Além disso, reitero minha contestação quanto ao custo do frete, visto que, de acordo com as normas de proteção ao consumidor, o custo de envio de itens defeituosos para garantia não deveria ser arcado pelo comprador.

Por fim, diante do relatório em anexo que atesta o dano irreparável causado ao nosso equipamento Metalyzer 3B R2 devido ao vazamento do reagente oxidante das células, solicito uma análise especial e detalhada de todo o caso.

Peço, por favor, que considerem estes pontos com a devida atenção e me orientem sobre as próximas etapas para garantir o envio urgente de, ao menos, um novo sensor e a resolução das questões pendentes (custo de envio e dano ao equipamento).

Atenciosamente,



Sabrina P. Canal Scodino
Gerente Administrativo
(27) 3421-5224

Em qua., 3 de dez. de 2025 às 09:49, Ryan Swaine <ryan.swaine@viamed.co.uk> escreveu:
Hi

I am sorry, the return transport costs would be your responsibility. I would suggest an economical service, maybe airmail.

Kind regards
Ryan

Ryan Swaine
International Sales Manager
VIAMED
www.viamed.co.uk
Email: ryan.swaine@viamed.co.uk
Office: +44 (0) 1535 634542
Mobile: +44 (0) 7803 907117

Check out our product portfolio at:
www.viamed.co.uk/productportfolio

GDPR / Privacy Policy available at www.viamed.co.uk/policy

On Wed, 3 Dec 2025 at 12:12, Sabrina Pilon Canal Scodino <adm@cardiodiagnostico.med.br> wrote:
Bom dia,

Agradeço a atenção, porém, fiquei na dúvida, o custo do envio ficará por nossa conta? Envio via UPS ?
Me oriente, por favor.

Atenciosamente,



Sabrina P. Canal Scodino
Gerente Administrativo
(27) 3421-5224

Classificação da informação:

Confidencial Restrita Uso Interno Pública

Prezado (a), a Cardiodiagnóstico Serviços Médicos Ltda valoriza a privacidade e proteção dos seus dados, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (13.709/18). Portanto, os dados deste e-mail ficarão mantidos em nossos bancos de dados pelo período de 10 (dez) anos, para eventuais consultas. Os seus dados não serão compartilhados com nenhum outro controlador ou operador e, após o período acima citado, serão excluídos de nossos bancos de dados, conforme política de descarte de dados. A qualquer momento, o titular poderá solicitar a exclusão dos seus dados, via canal de Privacidade e Proteção de Dados. Qualquer dúvida, procure o canal de Privacidade e Proteção de Dados e comunique ao encarregado de dados pelo e-mail: dpo@cardiodiagnostico.med.br. Esta mensagem pode conter informações confidenciais e/ou privilegiadas. Se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a receber esta mensagem, não deve usar, copiar ou divulgar as informações nela contida ou tomar qualquer ação baseada nessas informações. Se você recebeu essa comunicação por engano, por favor nos avise imediatamente, respondendo à mensagem e excluindo-a do seu computador.

Em qua., 3 de dez. de 2025 às 08:36, Kate Griffiths <kate.griffiths@viamed.co.uk> escreveu:
Good morning Sabrina,

Please could you return the sensors to us? We can then replace them under warranty. Please could the reference **SRS69305** be mentioned on any paperwork you include.

The address is as follows:

Viamed Ltd
Repairs Team SRS69305
15 Station Road
Cross Hills
Keighley
West Yorkshire
BD20 7DT
UK

Many thanks.

Kind regards

Kate Griffiths
Office Administrator
Viamed Ltd.

<http://www.viamed.co.uk>
Email kate.griffiths@viamed.co.uk
Tel: +44 (0)1535 634542
Fax: +44 (0)1535 635582

Check out our product portfolio at:
www.viamed.co.uk/productportfolio

Twitter: twitter.com/ViamedLtd
Facebook Page: Search for Viamed Ltd

Company registered in England, No. 01291765.

E-mail Disclaimer

GDPR / Privacy Policy available at www.viamed.co.uk/policy

The information in this email is confidential and may be legally privileged.
It is intended solely for the addressee. Access to this email by anyone else is unauthorized.
If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or any action taken or omitted to be taken in reliance on it, is prohibited and may be unlawful.

If you feel you have received this email in error or would like to be removed from our mailing list, please reply with delete in the subject line or call 44 (0)1535 634542

On Wed, 3 Dec 2025 at 09:49, Ryan Swaine <ryan.swaine@viamed.co.uk> wrote:
Hi Kate

It appears the sensor is leaking, please can you issue a return reference.

Thank you, Ryan

Ryan Swaine
International Sales Manager
VIAMED
www.viamed.co.uk
Email: ryan.swaine@viamed.co.uk
Office: +44 (0) 1535 634542
Mobile: +44 (0) 7803 907117

Check out our product portfolio at:
www.viamed.co.uk/productportfolio

GDPR / Privacy Policy available at www.viamed.co.uk/policy

----- Forwarded message -----

From: **Sabrina Pilon Canal Scodino** <adm@cardiodiagnostico.med.br>
Date: Tue, 2 Dec 2025 at 18:33
Subject: Re: Solicitação de Substituição – Células de Oxigênio UFO 130-2
To: <ryan.swaine@viamed.co.uk>

Boa tarde,

Envio em anexo o relatório com todas as informações solicitadas relacionadas a célula danificada, gostaria que avaliasse de fato a troca do sensor.

Atenciosamente,



Sabrina P. Canal Scodino
Gerente Administrativo
(27) 3421-5224

Em qui., 6 de nov. de 2025 às 14:27, Ryan Swaine <ryan.swaine@viamed.co.uk> escreveu:

Dear Sabrina

Thank you for your email.

Firstly, please take great care when handling the sensors and your equipment if any sensors have leaked, as they contain a harmful alkaline liquid. Please wear gloves and ensure the liquid does not come into contact with your skin or eyes.

Secondly, I am sorry to hear that you are experiencing an issue with the sensors. It is very unusual for new sensors to leak, especially both of the ones you purchased. Could you please check and confirm whether the liquid and corrosion might be from the previous sensors you replaced? It is more likely that older, depleted sensors would leak, similar to how older batteries can.

If you can confirm that the problem is with the new sensors, we will issue you with a returns reference and arrange for evaluation and, if necessary, replacement.

Kind regards
Ryan

Ryan Swaine
International Sales Manager
VIAMED
www.viamed.co.uk
Email: ryan.swaine@viamed.co.uk
Office: +44 (0) 1535 634542
Mobile: +44 (0) 7803 907117

Check out our product portfolio at:
www.viamed.co.uk/productportfolio

Meet us at MEDICA 2025:
17th – 20th November, Düsseldorf
UK Pavilion – Hall 16, Stand H03-1

GDPR / Privacy Policy available at www.viamed.co.uk/policy

----- Forwarded message -----

From: **Sabrina Pilon Canal Scodino** <adm@cardiodiagnostico.med.br>
Date: Thu, 6 Nov 2025 at 16:54
Subject: Solicitação de Substituição – Células de Oxigênio UFO 130-2
To: Kate Griffiths <kate.griffiths@viamed.co.uk>

Prezados(as),

Boa tarde.

Gostaríamos de registrar uma reclamação formal e solicitar a substituição imediata de duas células de oxigênio modelo UFO 130-2 Ultra Fast Oxygen Sensor, números de série 271735 (G5) e 271736 (G5) *, adquiridas recentemente da Viamed.

Após a instalação e breve uso, constatamos vazamento de líquido e sinais aparentes de oxidação interna, comprometendo o funcionamento e a segurança do equipamento. Ressaltamos que ambas as células foram manuseadas corretamente, conforme as orientações do fabricante, e que o custo unitário destes itens é elevado — motivo pelo qual não podemos aceitar perdas desse tipo.

Em anexo seguem as fotos que evidenciam o problema, incluindo:

- Acúmulo de líquido dentro da célula;
- Oxidação e resíduos esbranquiçados no interior e na tampa;
- Umidade e contaminação visível nas conexões e tubulações do equipamento.

Solicitamos, portanto, a análise imediata do caso e o envio de novas unidades em substituição aos produtos defeituosos, com urgência.

Ficamos no aguardo de um retorno breve com as devidas providências.

Atenciosamente,



Sabrina P. Canal Scodino
Gerente Administrativo
(27) 3421-5224