

POLITICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS

DEVOLUCIONES

No se realiza devoluciones de:

1. Celdas, dispositivos electrónicos, papel, bombillos, cables, tarjetas, sensores, debido a que Avamedical S.A.S, no realiza verificación de conexiones eléctricas, ni condición ambientales que son indispensables para el correcto mantenimiento de las características de éstos productos.
2. Avamedical S.A.S. no recibe devoluciones de productos considerados estériles por pérdida de cadena de custodia.

Toda devolución genera una nota crédito a favor del cliente no se devuelve dinero.

A

Productos en mal estado o que no esté en su empaque original: Si el producto ha tenido un uso indebido por parte del consumidor, o no cuenta con el empaque original y no está en óptimas o iguales condiciones como se entregó. No se puede hacer devolución. **La aprobación de la devolución** está sujeta a las condiciones físicas del producto cuando llegue a las instalaciones de Avamedical S.A.S

Error de Pedido por el Cliente: Cuando por error del cliente se factura mercancía equivocada. El cliente debe enviar un correo o carta describiendo el error de la orden de compra. El cliente tendrá máximo diez (10) días calendario a partir de la fecha de recepción para solicitar la generación de la nueva factura. La factura se considera irrevocable aceptada por el comprador o beneficiario del servicio, si no reclamare en contra de su contenido, bien sea mediante reclamo escrito dirigido al emisor o tenedor del título, dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a su recepción. *(Tomado del código de comercio Art. 773)*. Los productos deben venir en su empaque original, completo y sin daño en la etiqueta. En este caso, se realizará únicamente para cambio con otro producto. Los fletes por devolución y reenvío corren por cuenta del cliente.

No cumple con el Tiempo Se ha superado el tiempo estimado de los diez (10) días calendario. La factura se considera irrevocable aceptada por el comprador o beneficiario del servicio, si no reclamare en contra de su contenido, bien sea mediante reclamo escrito dirigido al emisor o tenedor del título, dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a su recepción. *(Tomado del código de comercio Art. 773)*

Error de Facturación: Cuando por error involuntario de AVAMEDICAL S.A.S. se factura equívocamente productos, precios, referencias o cantidades que difieran de la orden de compra del cliente. El cliente tendrá máximo diez (10) días calendario a partir de la fecha de recepción para solicitar la generación de la nueva factura. La factura se considera irrevocable aceptada por el comprador o beneficiario del servicio, si no reclamare en contra de su contenido, bien sea mediante reclamo escrito dirigido al emisor o tenedor del título, dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a su recepción. *(Tomado del código de comercio Art. 773)*

Error en el Despacho: Cuando por error involuntario de AVAMEDICAL S.A.S. se envía mercancía equivocada (producto, en cantidades o referencias) la relacionada en la orden de compra y/o factura. En este caso, el producto debe venir en su empaque original, completo y sin daño en la etiqueta; el cliente tendrá máximo diez (10) días calendario a partir de la fecha de recepción para solicitar el nuevo despacho. La factura se considera irrevocable aceptada por el comprador o beneficiario del servicio, si no reclamare en contra de su contenido, bien sea mediante reclamo escrito dirigido al emisor o tenedor del título, dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a su recepción. *(Tomado del código de comercio Art. 773)*

VALOR DE LA VENTA	GASTOS ADMINISTRATIVOS
Compras inferiores 500.000	10% de neto de la factura
Compras superiores \$500.001 a \$20.000.000	\$50.000
Compras entre \$20.000.001 a \$50.000.000	\$65.000
Compras \$50.000.000 o mas	\$72.000

Tramite de Devolución

Solicitud de Devolución: El cliente envía una carta especificando; No de factura, lotes, series, y razón de la falla o de la devolución, al correo comercial@avamedicalcolombia.com y al asesor comercial que lo está atendiendo, desde un correo institucional o un correo reconocido de la identidad.

GARANTIAS

Garantía del Producto: La garantía para los equipos médicos es de 12 meses y para los accesorios es de 3 meses, a menos de que el producto tenga una garantía diferente. Los consumibles que son entregados con el equipo no tienen garantía.

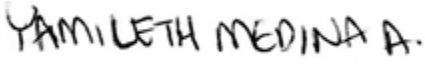
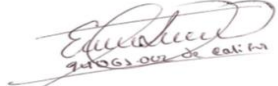
Exoneración de Responsabilidad de la Garantía: El uso indebido del bien por parte del consumidor, la no atención de las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. *(Tomado del estatuto del consumidor Art. 22)*. **Deberes de los consumidores:** Los consumidores debe informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación. *(Tomado del estatuto del consumidor Art. 3)*. La aprobación de la garantía está sujeto a las condiciones físicas del producto cuando llegue a las instalaciones de AVAMEDICAL S.A.S

Suspensión y Ampliación de la Garantía Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia. *(Tomado del estatuto consumidor Art. 9)*

Por Avería del Transportador: En el caso que los productos sean averiados por causa de la transportadora, el cliente deberá dejar evidencia en la guía y en la orden de entrega de AVAMEDICAL S.A.S y debe informar a la transportadora sobre esta inconformidad en el momento de recibo de la mercancía. En este caso, el cliente tendrá máximo diez (10) días calendario a partir de la fecha de recepción y debe presentar pruebas físicas (fotos). La factura se considera irrevocable aceptada por el comprador o beneficiario del servicio, si no reclamare en contra de su contenido, bien sea mediante reclamo escrito dirigido al emisor o tenedor del título, dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a su recepción. *(Tomado del código de comercio Art. 773)*

Trámite de Garantía

El cliente envía una carta especificando; No de factura, lotes, series, y razón de la falla o de la devolución. Al correo comercial@avamedicalcolombia.com y al correo del asesor comercial asignado, en esta se debe indicar número de factura y debe contener registro fotográfico, desde un correo institucional o un correo reconocido de la identidad la solicitud debe estar en hoja membrete y firmada. Si los productos llegan a Avamedical, de igual forma al correo comercial@avamedicalcolombia.com para tramitar la garantía.

REVISADO POR:	APROBADO POR:
	
CARGO: Directora Administrativa y Financiera	CARGO: Gerente General