



PARA: CLIENTES

DE: GRUPO AMAREY

ASUNTO: POLITICA DE DEVOLUCIONES GRUPO AMAREY

FECHA: Mayo/2020

Estimado Cliente:

Con base en la Resolución 1403 de 2007 y los Informes Técnicos de la OMS registrados con el número 823. El Grupo AMAREY Nova Medical, resalta la importancia del aporte que brinda la normatividad vigente en el cumplimiento de las buenas prácticas para los procedimientos de recepción, transporte y almacenamiento, en la relación proveedor – cliente.

De acuerdo a lo anterior se establece las siguientes condiciones para la aceptación de devolución de productos que hayan sido suministrados como venta directa, consignación o préstamo en las siguientes situaciones:

1. Se recibirán devoluciones por error en despacho o en solicitud de producto, que sean notificadas dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la fecha de recepción de producto en el cliente.
2. Se recibirán devoluciones por avería en transporte dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la fecha de la emisión de la factura.
3. Se recibirán devoluciones de producto vencido o por avería para destrucción por previa solicitud del cliente, sin generar Nota Crédito, siempre y cuando haya sido adquirido a través del Grupo Amarey.
4. Se aplican devoluciones para equipos biomédicos si se corrobora que la referencia no es la solicitada; en tal caso se recibirán devoluciones dentro de las 48 horas siguientes a la fecha de la entrega realizada por funcionario de Amarey (comercial) o Novatécnica (servicio técnico).
5. Se recibirán devoluciones cuando el equipo biomédico no cumple con las especificaciones del cliente, dentro de las 48 horas siguientes a la fecha de la entrega realizada por funcionario de Amarey (comercial) o Novatécnica (servicio técnico).



NovaTécnica S.A.

Tel: 57+1 7447300 – 018000 180066 / Transversal 23 N° 93 – 23 / www.grupoamarey.com
Bogotá D.C. – Colombia



6. Se recibirán devoluciones de producto enviado para inicio de tratamiento, en casos de urgencia que requiera este tipo de despacho, hasta máximo 10 días hábiles o 15 días calendario. Se evaluará de manera independiente cada caso, revisando los tiempos de estadía y las condiciones de almacenamiento del producto en el cliente. No se reintegrará producto a inventario hasta tanto no se realice la inspección técnica del producto.

Esta excepción aplica para los siguientes medicamentos únicamente:
Pentaglobin, Megalotect, Hepatect, Varitect, Albumina, Intratect y Custodiol.

7. No se recibirán devoluciones de productos MTO (fabricación bajo pedido) pues son adquiridos con compromiso previo de compra.
8. No están permitidos los cambios mano a mano.
9. Los traslados de producto físico entre clientes no están avalados por el Grupo Amarey, los clientes no pueden hacer préstamos entre hospitales de productos en consignación, ya que el producto con su trazabilidad pertenece a las empresas Amarey Nova Medical, Ucipharma y Novatécnica.
10. No se realizarán notas crédito correspondiente a Facturas por legalizaciones de consignaciones y préstamos, ya que se entiende que, si fue una legalización, el producto ya fue consumido y por ende no lo pueden devolver.
11. No se recibirán devoluciones de medicamentos de control especial. (Por ejemplo Dormicum).
12. No se recibirán devoluciones de medicamentos que requieran cadena de frío o congelados, a excepción del caso descrito en el numeral 6.

Los productos deben mantenerse en las condiciones de almacenamiento estipuladas en el empaque, envase o unidad de venta, la Institución, distribuidor y/o Caja de Compensación es la responsable de mantener los productos en buen estado, con el fin de garantizar su seguridad y eficacia.

El producto se recibe siempre y cuando se encuentre en perfecto estado y dentro de las mismas condiciones de envío por parte del Grupo Amarey: que el sello de seguridad se encuentre intacto (no esté roto, para los productos que aplique), sin marcas propias de la institución (ejemplo: semaforizaciones, “equis” marcando las cajas, stickers de conteo, entre otros).

El cliente debe dar previo aviso a nuestro representante de ventas por medio escrito o Email en donde se señale la cantidad de producto a devolver, referencia, No. De lote o serial, fecha de vencimiento, No. De factura, y causal de devolución.



Tel: 57+1 7447300 – 018000 180066 / Transversal 23 N° 93 – 23 / www.grupoamarey.com
Bogotá D.C. – Colombia

El cliente no podrá hacer descuentos por devoluciones vía nota crédito o descuentos directos a facturas, sin que EL GRUPO AMAREY NOVA MEDICAL haya aprobado la devolución.

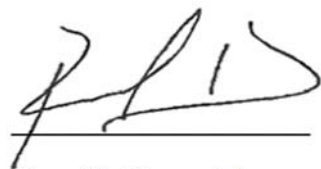
Se recibirán devoluciones de producto para destrucción por previa solicitud del cliente, sin generar nota crédito.

Esta política aplica a partir de la fecha y reemplaza cualquier acuerdo anterior.

Agradecemos su comprensión y cumplimiento ante esta solicitud.

Si tiene alguna inquietud no dude en comunicarse con nosotros a la línea de atención al cliente 7447300 opción 3, o a la línea Nacional Gratuita 018000180066 o al correo electrónico nelson.marin@grupoamarey.com

Cordialmente,



Dirección Comercial.

Grupo Amarey



Dirección Técnica.

Grupo Amarey



Tel: 57+1 7447300 – 018000 180066 / Transversal 23 N° 93 – 23 / www.grupoamarey.com
Bogotá D.C. – Colombia

