

 IMCOLMEDICA S.A. IMPORTADORA COLOMBIANA DE ELEMENTOS MEDICOS	CODIGO:MA-023
	VERSION: 02
POLÍTICA DE VENTAS	FECHA: 23-09-2021
	Página 1 de 2

Condiciones de venta:

SE DA POR ACEPTADA LA MERCANCÍA EN CONDICIONES DE FUNCIONAMIENTO Y USO, A LA FIRMA DE LA FACTURA O RECIBIDO DEL CLIENTE A LA TRANSPORTADORA.

NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES DE MERCANCÍA a excepción de los siguientes casos:

1. Que no cumpla con las características de calidad e idoneidad de los bienes o servicios.
2. Que no correspondan a las características del producto con la descripción dada en la lista de precios de IMCOLMEDICA S.A.
3. Error verificable en despacho (toma de pedido y envío) de mercancía.
4. Fallas de fábrica en equipos que se registran por la **POLITICA DE GARANTIA PARA EQUIPO BIOMEDICO DISTRIBUIDO POR IMCOLMEDICA S.A.**

NOTA: De los códigos de PEDIDOS ESPECIALES no se reciben devoluciones por retracto de la compra.

Si su caso aplica dentro de las excepciones mencionadas anteriormente, enviar comunicación escrita al correo electrónico servicio.cliente@imcolmedica.com.co, la cual debe contener la siguiente información:

1. Datos del cliente (Empresa, dirección, teléfono, e-mail y nombre de persona de contacto)
2. Número y fecha de la factura.
3. Código IMCOLMEDICA S.A., cantidad, descripción, marca, modelo, referencia, accesorios y seriales del producto.
4. Motivo o causa de la devolución.

Una vez recibida su solicitud, IMCOLMEDICA S.A., analizará su caso y dará respuesta en un tiempo de 72 horas.

Recuerde:

1. **No enviar la mercancía hasta no recibir aprobación de Servicio al cliente.**

 IMCOLMEDICA S.A. IMPORTADORA COLOMBIANA DE ELEMENTOS MEDICOS	CODIGO:MA-023
	VERSION: 02
POLÍTICA DE VENTAS	FECHA: 23-09-2021
	Página 2 de 2

2. El tiempo máximo para solicitar la reclamación es de 5 días hábiles para productos entregados localmente o retirados en ventanilla y de 10 Días hábiles para productos de entrega a nivel nacional una vez recibido el producto. El tiempo máximo para solicitar la reclamación es de 5 días hábiles, posterior a la recepción del producto.

3. Cuando la devolución de la mercancía sea por causal deterioro del producto durante el transporte, estos casos deben ser reportados a **IMCOLMEDICA S.A.**, inmediatamente o máximo 12 horas después de haber recibido la mercancía, la guía de recibido debe tener reportada la novedad, de lo contrario no se acepta la devolución.
4. Productos en vidrio, acrílicos y plásticos: Viajan por cuenta y riesgo del cliente.
5. Los equipos estarán sujetos a revisión y diagnóstico por parte del departamento de servicio postventa de **IMCOLMEDICA S.A.**
6. **A los equipos, dispositivos o insumos se les debe respetar sus condiciones (preservación, humedad, temperatura, etc) y empaque original.**
7. Los productos que durante el transporte de la devolución sus empaques sufren deterioro, serán facturados gastos administrativos hasta de un 10% del valor de la mercancía.

Cualquier inquietud o sugerencia comunicarse con
 ATENCION AL CLIENTE: e- mail servicio.cliente@imcolmedica.com.co,
 Teléfono: 601 2889858 Ext: 149