

En este artículo explicamos el uso de los diferentes motivos indicados para poder abrir una RMA

- **Comprado por equivocación:** Cuando no se ha pedido el artículo correcto. **IMPORTANTE:** debe devolverse sin abrir y con el **embalaje original en perfecto estado** en un plazo máximo de 30 días.
- **Error de cliente final:** Cuando no se ha pedido el artículo correcto pero el error viene de la clínica o laboratorio. **IMPORTANTE:** debe devolverse sin abrir y con el **embalaje original en perfecto estado** en un plazo máximo de 30 días.
- **Defectuoso calidad fabricante:** El producto es defectuoso. **IMPORTANTE:** Indicar el problema del producto lo más detalladamente posible. Incluir si es posible foto o vídeo del problema.
- **Precios, descuentos y/o promociones:** Errores en precios, ofertas, descuentos en las facturas recibidas.
- **Llegó demasiado tarde / más de 60 días:** El producto ha llegado más tarde de lo esperado. Es posible cancelar productos pendientes si la fecha prevista no se ajusta a las expectativas.
- **Mal estado artículo por embalaje de almacén:** Cuando el embalaje del artículo o el propio artículo viene deteriorado y no es un problema del transporte.
- **Envío deteriorado por agencia:** el artículo o pedido está deteriorado por el transporte. **IMPORTANTE:** para que la agencia de transporte se haga cargo de las incidencias por rotura por agencia, es necesario **que anote y se asegure de que quede reflejado en la PDA o documento de entrega cualquier desperfecto visible**. Si no se hace así, **la agencia no se hará responsable** y no podremos tramitar su reclamación. También es necesario que documente con fotografías los desperfectos visibles, tanto en el exterior de las cajas/pallets como en el contenido. **El plazo máximo de envío de esta documentación es de 24 h desde la recepción del producto.**
- **Pérdida/retraso del envío por agencia:** Cuando el envío no ha llegado en la fecha determinada. **IMPORTANTE:** No confundir con el motivo "bien facturado y no recibido". Para que la agencia de transporte se haga cargo de las incidencias por pérdida es necesario **que anote y se asegure de que quede reflejado en la PDA o documento de entrega cualquier bulto faltante**. Si no se hace así, **la agencia no se hará responsable** y no podremos tramitar su reclamación. **El plazo máximo de envío de esta documentación es de 24 h desde la recepción del producto.**
- **Producto bien facturado y mal enviado:** Cuando se ha enviado un artículo que no corresponde a lo facturado y se ha enviado otro que no aparece en la factura. Indicar el producto que se ha recibido en lugar del correcto.
- **Producto bien facturado y no recibido:** Cuando falta algún artículo que está indicado en la factura.
- **Producto no admitido por caducidad:** Cuando el artículo recibido tiene una caducidad baja. **IMPORTANTE:** AM&D no comercializa productos por debajo de 90 días de caducidad. El resto de productos son totalmente aptos para la venta y pueden usarse hasta la fecha de caducidad marcada por el fabricante.
- **Portes:** Cuando hay incidencias en costes de portes. **IMPORTANTE:** No confundir con incidencias de retrasos de Agencia.
- **Falta documentación:** Falta algún documento en el envío.
- **Servicio técnico - Reparación - Unidades dentales:** Incidencias en equipos K150 en garantía

- **Servicio técnico - Reparación - Aparatología:** Incidencias en aparatología varia.
- **Producto no solicitado:** Han recibido un producto que no consta en la factura o no se ha solicitado. Indicar el producto que no consta en factura.