

stryker®

Stryker Iberia SL
C/Sepulveda 17
28108 Alcobendas (Madrid)
España

Madrid, 28 de enero 2013

Estimado amigo,

Stryker Corporation adquirió Concentric Medical Inc. en Octubre de 2011 y, desde ese momento, ha trabajado en la transición e integración del negocio de Concentric Medical en todo el mundo, asignando la comercialización y venta de los productos de *Concentric Medical* en el territorio local a las filiales de Stryker locales, en este caso, Stryker Neurovascular España.

Hasta la fecha, la empresa Grifols, en nombre de Concentric Medical, ha continuado prestándoles los servicios de atención al cliente y distribución. Ahora, estamos encantados de incorporar el negocio de Concentric a nuestra organización de Stryker local, ofreciéndole así un único servicio de atención al cliente para gestionar todos sus requerimientos de los productos Stryker.

A partir del 1 de enero del 2013, estos servicios de atención al cliente y distribución estarán ya completamente transferidos a la entidad de Stryker responsable en España.

En la hoja informativa adjunta se proporcionan más detalles sobre esta transición. Por favor conserve y consulte esta hoja informativa para obtener información más detallada sobre la gestión de sus pedidos y concursos, así como informes sobre reclamaciones y devolución de productos.

Si tiene alguna pregunta sobre esta transición, póngase en contacto con alguna de las siguientes personas que estarán a su disposición para ayudarle en esta transición:

Iñigo Collantes
Operations Manager
Stryker NV
Inigo.collantes@stryker.com
T: +34 917283507

Juan Miguel Leiva
Regional Sales Manager
Juan.LeivaBernal@stryker.com
T: +34 609489269

Esperamos seguir ofreciéndole un satisfactorio servicio al cliente y poder gestionar todos sus requisitos de los productos de Stryker y Concentric Medical.

Atentamente

Iñigo Collantes



Hoja informativa Transferencia a Stryker NV

Todas las actividades de servicio al cliente y distribución relacionados con los productos de Concentric se transfieren a la entidad de Stryker responsable en España con efecto el 1 de enero del 2013. Por favor consulte esta hoja informativa para obtener detalles específicos sobre pedidos, reclamaciones y devolución de productos.

Lista de actividades de transferencia:

- ✓ Establezca Stryker Iberia SL como proveedor en su sistema, en el caso que Stryker Iberia SL sea un nuevo proveedor en su institución
- ✓ Actualice el sistema de pedidos en su institución para incluir en Stryker Iberia SL todas las referencias asociadas a los productos de Concentric, así como sus precios.
- ✓ Para cualquier actividad de servicio al cliente, por favor diríjase al servicio de Atención al Cliente de Stryker Iberia SL

Información de contacto:

Función	Nombre	Título	Teléfono	Email
Sales & Marketing	Juan Miguel Leiva	Sales & Marketing Manager	609489269	Juan.LeivaBernal@stryker.com
Operaciones	Iñigo Collantes	Operations manager	917283507	Inigo.Collantes@stryker.com
Atención al Cliente	Elena Bermejo	Customer Service Manager	917283312	Elena.Bermejo@stryker.com
Pedidos	Natalia Alda	Customer Care Coordinator	91 728 35 12	pedidos.clientes@stryker.com
Responsable Ventas	Rosa Usan	Zona Centro- Castilla la Mancha	609489246	
	Francisco de la Torre	Zona Centro – Valladolid - Salamanca	609489285	
	Fernando Ponte	A Coruña	687707713	
	Gonzalo Caamaño	Leon-Santiago-Pontevedra	689812025	
	Pablo Sotorrio	Asturias	619049895	
	Antonio Galicia	Pais Vasco – Burgos - Zaragoza	652421357	
	Vicente Soler	Comunidad Valenciana – Murcia - Almeria – Islas Baleares		
	David Coma	Cataluña	648275060	
	Francisco Copano	Andalucia - Canarias - Extremadura	609649893	

Detalles sobre gestión de pedidos, servicio al cliente y reporte de reclamaciones

- A partir del 1 de enero, los pedidos de productos de Concentric se pueden efectuar por correo electrónico, teléfono y fax al Servicio al Cliente Stryker. Griffols dejará de aceptar pedidos de compra de estos productos con efecto el 1 de enero del 2013

Stryker Iberia SL Atención al Cliente

Horario: 08:00-17:00

Envío al siguiente día Orden Hora límite: **16:30**

Número de fax: +34 917290291

- A partir del 1 de enero de 2013, los clientes no deben enviar los pedidos de productos de Concentric a la entidad de Griffols que proporcionaba servicios al cliente. Todos los pedidos de productos de Concentric deben enviarse a Stryker Iberia SL como proveedor. El Número de teléfono de contacto es: +34 917283500
- Además del cambio de proveedor, el archivo con los precios relacionados con los productos de Concentric debe actualizarse para asociarlo a Stryker Iberia SL.
- Pedidos a la entidad que se utilizaba mientras Griffols era responsable de la comercialización ya no serán aceptados a partir del 1 enero de 2013.
- Póngase en contacto con el servicio al cliente de Stryker Iberia SL sobre todas las cuestiones en materia de precios, descripción de productos, código y disponibilidad de productos así como estado del envíos /y/o entrega de estos.
- Algunas instituciones pueden requerir establecer Stryker Iberia SL como un Nuevo proveedor en su sistema de compras. Si usted tiene alguna pregunta sobre este proceso, por favor póngase en contacto con: **Inigo Collantes +34 917283507 Inigo.collantes@stryker.com**
- Los puntos de entrega serán los mismos que ahora a menos que se indique lo contrario. La documentación enviada con cada envío, (albarán), incluirá el número de pedido, el número del artículo, cantidad, descripción, número de lote y el precio
- Póngase en contacto con el servicio al cliente de Stryker Iberia SL para realizar devoluciones de productos iniciados con posterioridad a la fecha de transición. El servicio al cliente de Stryker procesará las solicitudes de devolución, cambio o sustitución, independientemente de la compañía que envió los productos
- **La transición propia de los depósitos que actualmente existan propiedad de Griffols serán actualizados con los depósitos propios de Concentric de acuerdo con las necesidades de los servicios**
- Las posibles reclamaciones de producto deben ser comunicadas lo más rápidamente posible a su representante de venta local de Stryker Iberia SL (Vea la información de contacto previa)