



CONDICIONES GENERALES DE VENTA UNIDIX CARE 2020

Las presentes Condiciones Generales de Venta regulan la venta de los productos comercializados por Unidix Care S.L.

Estas Condiciones de Venta forman parte integrante y sustancial de cada propuesta, pedido y confirmación de pedido del Producto en sí.

Las Condiciones de Venta aplicables a cada pedido serán aquellas que estén en vigor en la fecha que se efectúe el mismo.

1- Pedidos y Horario de Servicio

Los pedidos deberán realizarse, por motivos de calidad, por correo electrónico (e-mail) a la dirección de correo electrónico de la gestora administrativa asignada al Cliente al inicio de las relaciones comerciales con Unidix Care. En dicho momento se le facilitará al Cliente teléfono y mail de contacto para las comunicaciones habituales.

El Cliente dispone, no obstante, de un mail general para cualquier comunicación con nuestra empresa:

- E-mail: equipotecnico@unidixcare.com
- Teléfono Atención Cliente: 91 776 53 63

Horario de Oficina

De lunes a viernes:

Mañanas: de 7:30 a 15:30 horas

Tardes: de 16:00 a 18:30 horas

Los pedidos recepcionados con anterioridad a las 12:00 del mediodía, se cursarán en el día de la solicitud.

Los pedidos recepcionados con posterioridad a las 12:00 del mediodía, se cursarán al día siguiente. (Siempre se tratará de agilizar este proceso en la medida de lo posible).

El plazo de entrega aproximado será de 24-72 horas desde el momento en que se da curso a un pedido, salvo excepciones de causa mayor o roturas de stock temporales o entrega en Islas.

El Cliente recibirá información sobre el estado de su pedido desde el momento en que este sea cursado.



2- Portes y pedido mínimo.

Unidix Care S.L. establece un pedido mínimo de **100 euros brutos** para cubrir portes de envío y gastos de gestión dentro de la Península Ibérica (excepto Portugal) y de 300 euros brutos para cubrir portes de envío y gastos de gestión en la Comunidad Balear y Las Islas Canarias, salvo acuerdos especiales. En el caso de las Islas Canarias, se establecerá acuerdo entre partes para la gestión de los impuestos especiales.

En el caso de solicitar un pedido de inferior cantidad se entenderá que el cliente está de acuerdo con el cargo en factura **de 9 euros brutos** en concepto de porte en pedidos con suministro dentro de la Península Ibérica (excepto Portugal), y **de 20 euros brutos** en concepto de porte en suministros en la Comunidad Balear. Consultar especialidades de Islas Canarias.

3- Devoluciones de mercancía, Servicio Técnico y Depósitos.

Unidix Care S.L. tiene establecidos procedimientos concretos para Devolución de mercancía, Servicio Técnico y Depósito.

Dichos procedimientos son los siguientes:

3.1- Procedimiento en DEVOLUCIONES de cliente.

A) Trámites a seguir si es error de Cliente:

- El Cliente solicitará a Unidix Care S.L. la devolución del producto o productos indicando el motivo de la misma para que Unidix Care valore si es posible dicha devolución. Esta solicitud deberá hacerse vía mail al correo electrónico de la gestora administrativa asignada a la cuenta del cliente y ***dentro de los 3 días siguientes a la recepción de la mercancía***, indicando el número de albarán de suministro de la misma y la referencia o referencias a devolver, así como el número de serie y caducidad de los productos.
- El cliente mantendrá la mercancía a devolver en perfecto estado y en su embalaje original hasta la aceptación o negativa de devolución.
- Si es aceptada la devolución por parte de Unidix Care S.L. el cliente deberá enviar la mercancía, a través de la compañía de transportes que desee y a portes pagados a: Unidix Care S.L. At. Devoluciones-Juan Tenorio C/ Fundiciones s/n P.I. Vicálvaro 28051 Madrid.

La mercancía deberá llegar en perfecto estado y en su embalaje original.

Página 2/6



- Una vez enviada la mercancía, el cliente informará por mail de la salida de dicha mercancía hacia las instalaciones de Unidix Care, indicando la agencia de transportes y fecha estimada de entrega.

Unidix Care S.L. no se hará cargo de ningún envío a portes debidos.

Una vez recibida la mercancía en sus instalaciones, Unidix Care realizará la siguiente gestión:

- Revisión de la misma.
- Si todo es correcto, emisión de factura abono que será remitida al cliente del modo habitual.

IMPORTANTE:

Antes de proceder a una devolución, el cliente debe informar fehacientemente a Unidix Care S.L de su petición de devolución, dado que hay artículos que, por sus características especiales, no pueden ser devueltos o bien la devolución de los mismos lleva aparejado un coste que les será informado para la correcta toma de decisiones sobre la devolución definitiva.

B) Trámites a seguir si es error de Unidix Care S.L.:

- El Cliente informará a Unidix Care S.L. indicando el motivo de la devolución. Esta solicitud deberá realizarse vía mail a equipotecnico@unidixcare.com o bien a la gestora administrativa que tenga asignada, indicando el albarán y fecha de recepción de la mercancía.
- El cliente preparará el material para su recogida por parte de Unidix Care S.L.
- El cliente avisar a Unidix Care de que puede recoger la mercancía.

Una vez recibida la mercancía en las instalaciones de Unidix Care se realizará la siguiente gestión:

- Revisión de la misma.
- Si todo es correcto, emisión de factura abono por la mercancía devuelta.

La factura abono será remitida al Cliente por el procedimiento habitual.

EN CUALQUIER CASO, LAS SOLICITUDES DE DEVOLUCION DEBERAN SER NOTIFICADAS A UNIDIX CARE S.L. EN UN PLAZO DE 3 DIAS HABILES DESDE LA RECEPCION DE LA MERCANCIA.



3.2 Procedimiento de SERVICIO TÉCNICO.

Una vez detectada la avería de un equipo por parte del cliente, este deberá realizar las siguientes acciones:

- Remitir, vía mail a la gestora administrativa asignada al inicio de las relaciones comerciales, la información sobre el equipo a reparar. Estos datos incluyen:
 - Marca y Modelo del equipo
 - Número de Serie.
 - Número de albarán de suministro en el caso de ser un equipo en garantía.
 - Accesorios que enviará junto al equipo (deben enviar el mayor número de componentes para una correcta valoración...cargador, baterías, cableado...etc.)
 - Descripción del problema.
- Preparar el equipo para su envío.
- Esperar a recibir un Formulario enviado por su gestora con los datos facilitados por el cliente y un número asignado de ST.
- Comprobar los datos, firmar el documento e introducir una copia del Formulario dentro del embalaje del producto a enviar.
- Enviar el equipo, a través del medio que el cliente desee y a portes pagados a Unidix Care S.L. At. Servicio Técnico-Juan Tenorio C/ Fundiciones s/n. P.I. Vicálvaro, 28051 Madrid. ***(En este sentido se podrá llegar a acuerdos concretos sobre la recogida por parte de nuestra agencia, pero con la consideración de que Unidix Care S.L. no se hará cargo de los daños sufridos durante el transporte y procederá a facturar un importe de 15 euros por recogida del equipo (salvo en equipos de gran volumen sobre los que se emitirá cargo superior según volumen), sea aceptada o no la reparación del mismo).***

Los equipos deben ser enviados a reparar COMPLETOS, con todos los componentes, para poder comprobar correctamente la posible avería.

Unidix Care S.L. no se hará cargo de ningún envío a portes debidos.

Una vez recibido el equipo en las instalaciones de Unidix Care se realizará la siguiente gestión:

- Unidix Care procederá a enviar el equipo al Servicio Técnico del fabricante si fuera necesario o bien realizará las operaciones oportunas a través de nuestros propios profesionales.
- Unidix Care remitirá presupuesto de reparación al Cliente. Esta gestión se hará vía mail, al mismo correo electrónico desde el que se recibió la solicitud de Formulario de reparaciones.



La aceptación o no de la reparación se deberá enviar por mail a la gestora administrativa asignada o bien al mail desde el que recibirán el presupuesto de reparación (equipotecnico@unidixcare.com).

Una vez recibido dicho mail, se realizarán los siguientes pasos:

- Si se acepta el presupuesto: Se procederá a la reparación y posterior envío al Cliente del artículo reparado, asumiendo Unidix Care S.L. el porte del transporte.
- Si no se acepta el presupuesto: Se procederá a avisar al Cliente, vía mail, de la fecha a partir de la cual podrá recoger el equipo en nuestras instalaciones o bien se le facilitará la posibilidad de remitírselo de vuelta al centro asumiendo por ello una factura en concepto de portes de envío de artículo no reparado de 15 euros más IVA, **salvo en equipos de gran volumen sobre los que se emitirá cargo superior según volumen. (En este sentido cabe la posibilidad de solicitarnos que procedamos a desechar el equipo sin coste adicional si no necesitan certificación o bien 20 euros en concepto de certificado de destrucción del equipo).**

3.3 Procedimiento en DEPÓSITOS en cliente.

Se generará un depósito cuando Unidix Care, de acuerdo con el cliente, considere oportuno ceder un artículo para que el Centro disponga de el en caso de necesitar hacer el suministro a uno de sus Residentes.

- La entrega de mercancía en depósito se realizará como cualquier otra entrega, pero con la peculiaridad de que los productos enviamos no serán facturados de forma inmediata y figurando como número de pedido de cliente la palabra "DEPOSITO"
- Cuando un Residente requiera de uno de los productos en Depósito, la Residencia avisará a Unidix Care a través del correo electrónico a la gestora administrativa asignada al inicio de las relaciones comerciales con el mismo, enviando la solicitud de pedido del modo habitual, pero iniciando que el material se rescata del depósito del que disponen en el Centro. Se indicará el nombre completo del Residente, así como su DNI y la forma de pago de la mercancía.
- Unidix Care procederá a Facturar dicho producto al Residente en cuestión, enviando a la Residencia (vía mail) el albarán correspondiente a la mercancía adquirida por el Residente. Posteriormente se recibirá en el Centro la Factura por correo ordinario.
- Unidix Care S.L. no procederá a la reposición del depósito de ese artículo, salvo que el Cliente así lo haga constar en el momento de la petición de Facturación al Residente.



4- Tarifas y formas de pago.

En relación con las tarifas, Unidix Care S.L. se atenderá a los acuerdos individuales con sus clientes en razón de facturación, forma de pago y otras cuestiones de relevancia, notificando anticipadamente cualquier cambio de las mismas.

Para los artículos no tarifados inicialmente se deberá solicitar presupuesto de los mismos a través del correo electrónico al mail del comercial asignado o bien a equipotecnico@unidixcare.com.

Las tres primeras operaciones realizadas con cualquier cliente se realizarán por Transferencia anticipada, de la cual Unidix Care S.L. tendrá que tener constancia antes de proceder al suministro.

Con posterioridad, la forma de pago se establecerá individualmente con cada cliente en razón de facturación y otros factores relevantes y será respetada hasta nuevo acuerdo o retrasos o falta de pago por parte del cliente.

Se considera forma de pago habitual el giro bancario a 30 días, pudiendo llegar a acuerdos diferentes en razón de facturación.

En el caso de existir devolución de un giro bancario acordado con un cliente, se procederá siempre a cargar al cliente los gastos ocasionados por dicha devolución.

Se considerarán “operaciones de riesgo” aquellas que superan la media de consumo habitual por parte de cada cliente y en estos casos se podrá establecer una forma de pago ajustada al riesgo a asumir.

En caso de producirse un impago, el conflicto se resolverá de acuerdo con las Leyes españolas y los Tribunales de la Comunidad de Madrid.

5- Privacidad.

Unidix Care S.L. se preocupa por la confidencialidad de sus datos, por eso nos comprometemos a mantener la privacidad de los datos proporcionados, que solo se usan para ponernos en contacto con ustedes y siempre de forma directa. Sus datos no son proporcionados a ninguna tercera persona, compañía o entidad sin su autorización previa, salvo en los casos de ser necesario para la prestación del servicio contratado con ustedes.

De igual forma usted tiene derecho al acceso, rectificación y cancelación de sus datos mediante carta, fax o e-mail dirigida a nuestro departamento de administración.