

Condiciones Generales de Venta 2018

1 – CONDICIONES DE PRECIOS

Los precios enviados por el departamento comercial de UFP tendrán una validez semanal. UFP se reserva el derecho a posibles revisiones o modificaciones de precios si existiera un cambio por parte del fabricante o fin de stock, comunicándolo en el momento de la tramitación del pedido. El cliente puede consultar en todo momento el precio correcto a través de su área privada en www.ufp.es
Los precios NO incluyen L.P.I., ni IVA. Son válidos salvo error tipográfico.

2 – CONDICIONES DE PEDIDO Y ENTREGA**

UFP se compromete a realizar todo el esfuerzo posible para establecer un periodo de entrega no superior a 24 horas para pedidos con dirección de entrega en Península. No obstante existen condiciones ajenas a UFP que pueden impedir la entrega en el plazo anteriormente indicado.

2.1 – Pedidos para Península

Portes pagados para envíos superiores a 300€. Cargo de 6 € para los pedidos que no cumplan con esta condición. No existe pedido mínimo.

2.2 – Pedidos para Baleares.

Portes pagados para envíos superiores a 500€. Cargo de 12 € para los pedidos que no cumplan con esta condición, solo para Palma de Mallorca, Ibiza y Menorca. No existe pedido Mínimo. Se establece un tiempo aproximado de entrega de 48/72 horas.

2.3 – Pedidos para Canarias:

.- *Las palmas, Tenerife y Lanzarote:* Portes pagados para expediciones superiores a 1500 €. Cargo de 60 € para los pedidos que no cumplan con esta condición.

.- *Fuerteventura:* Portes pagados para expediciones superiores a 2500 €. Cargo de 85 € para pedidos que no cumplan esta condición (envío con re-expedición entre islas)

Tiempo aproximado de entrega será de 7 días (transporte marítimo). Consulten con su comercial los días de recogida en nuestras instalaciones según la isla de destino.

2.4 – Pedidos para Portugal.

Portes pagados para envíos superiores a 500 €. Cargo de 9 € para los pedidos que no cumplan con esta condición. Pedido mínimo de 300€ para el envío de mercancía. Por debajo de este importe se aplicará un cargo de 6€ adicionales en concepto de Pedido Mínimo.

2.5 – Restos de pedidos anteriores

Los restos de material pendiente de pedidos anteriores se enviarán con un nuevo pedido, salvo que el importe del material pendiente supere las condiciones de pedido para el envío gratuito. En el caso que el cliente quiera recibir la mercancía sin esperar a un nuevo pedido se aplicará un cargo de 5 € en concepto de Portes para los envíos con destino Península, 12€ para los envíos de Baleares y 60 € para los envíos a Canarias. Esta condición se aplica a todos los envíos efectuados por UFP.

2.6 – Envíos a cliente final (DROPSHIPMENT)

UFP ofrece la posibilidad de envíos directos a cliente final. En estos casos tanto el embalaje como la documentación adjunta en la expedición va totalmente neutra. Las condiciones de pedido y entrega para estos pedidos son iguales que las condiciones normales.

2.7 – Recogida en Almacén

El cliente tiene la posibilidad de recoger la mercancía en las instalaciones de UFP (consultar horario*).

3 – DEVOLUCIONES E INCIDENCIAS

UFP establece los siguientes criterios respecto a la devolución de mercancía por incidencias y/o defectuosos.

3.1 – No se admitirán devoluciones de productos especiales pedidos al fabricante expresamente para el cliente. Esta catalogación aparece reflejada en el orden confirming que llega al cliente una vez formalizado el pedido. Consulte con su comercial si no recibe esta confirmación.

3.2 – No se admitirá la devolución de productos caducados.

3.3 – Para realizar una devolución de mercancía es imprescindible un número de RMA. Pueden solicitarlo rellenando debidamente el formulario de devolución (Excel) que podrán descargar en su área privada o a través de www.ufp.es y enviándolo por email a incidencias@ufp.es o por fax al 916842364. No se dará ningún RMA que no venga con el formulario debidamente rellenado.

El Dpto. de incidencias le enviará un número de RMA que deberá indicar en el envío de la mercancía. No se aceptará ninguna devolución que no disponga de RMA. Toda devolución de material que no sea defectuoso debe de llegar en perfecto estado para la venta. No se aceptará ninguna devolución (**independientemente del origen del error**) de producto no defectuoso que venga con algún tipo de anomalía en su embalaje original (embalaje roto, escrito, con pegatinas, abierto, etc.). Rogamos utilicen embalajes adicionales para el envío de esta mercancía.

Todos los pedidos salen de UFP con el correspondiente precinto de seguridad. Si usted detecta que el embalaje original puede haber sido manipulado o llega roto o golpeado hágalo notar en la nota/albarán de entrega del transporte e infórmenos antes de las 24 horas posteriores a la entrega.

Motivos de devolución:

.- Si el motivo de la incidencia es un **error en el envío (error de Almacén)**, es necesario enviar copia del albarán que haya recibido con la mercancía. Deberán comunicar la incidencia en un plazo de 24 horas desde la recepción de la mercancía. *EL MATERIAL TIENE QUE LLEGAR SIN MANIPULAR, NI PEGATINAS.*

.- Si el motivo de la incidencia es un **error comercial** es necesario enviar copia del pedido (En caso de haberlo tramitado telefónicamente entenderemos como pedido escrito el orden confirming que llega al cliente y a su comercial en UFP una vez formalizado el pedido. Consulte con su comercial si no recibe esta confirmación). Deberá comunicar la incidencia en un plazo máximo de 7 días naturales a la recepción de la mercancía. Pasado este tiempo el material devuelto llevará un cargo del 5% sobre el precio de venta en concepto de re-almacenamiento. Pasados 30 días naturales desde la fecha de recepción de la mercancía no se aceptará la devolución (salvo acuerdo expreso de ambas partes por escrito). *EL MATERIAL TIENE QUE LLEGAR SIN MANIPULAR, NI PEGATINAS.*

.- Si el motivo de la incidencia es un **error cliente** deberá comunicar y enviar el producto/s en los siguientes 7 días naturales a la fecha de recepción de la mercancía. Pasado este tiempo se aplicarán los siguientes recargos:

- De 7 a 15 días naturales desde la fecha de recepción un 5%
- De 15 a 30 días naturales desde la fecha de recepción un 10%
- Pasados 30 días naturales desde la fecha de recepción no se acepta la devolución.

EL MATERIAL TIENE QUE LLEGAR SIN MANIPULAR, NI PEGATINAS.

3.4 – Gastos de devolución

.- Portes pagados: si el origen de la incidencia es de UFP (Dpto. Comercial o de Almacén) y producto defectuoso.

.- Portes debidos: todas las devoluciones por errores ajenos a UFP.

3.5 – No se aceptarán reclamaciones de mercancía retirada en los almacenes de UFP. El cliente está obligado a revisar y dar conformidad a la mercancía de los pedidos que recoge en nuestras instalaciones por lo que entendemos que el pedido sale correctamente.

3.6 – Para el **producto defectuoso** de las siguientes marcas el trámite a seguir es el siguiente:

.- OKI: El cliente debe ponerse en contacto con Oki rellenando el DOCUMENTO RAR (Disponible en nuestra web) y enviándolo por email siguiendo las indicaciones que se detallan en el documento. Es Oki quien debe aceptar el proceso, una vez devuelto por Oki el cliente nos tiene que remitir la autorización junto con el producto defectuoso en su embalaje original y copia de la factura de venta al cliente final. Una vez revisado procedemos al abono de la devolución.

.- KONICA MINOLTA: El cliente final debe contactar con el servicio técnico en el teléfono 902101032.

.- IMATION: El cliente final debe contactar con el servicio técnico en el teléfono 913828405.

.- BROTHER: El cliente final debe contactar con el servicio técnico en el teléfono 902250026.

.- SAMSUNG**: El material quedará pendiente de abono hasta que el SAT de Samsung revise el material y lo catalogue como defectuoso.

.- PIEZAS Y REPUESTOS (todas las marcas): Garantía de reclamación de 2 meses desde la fecha de factura. El material quedará pendiente de abono hasta que lo verifique el SAT correspondiente.

.- XEROX: Para los tóner compatibles los tramitan directamente llamando al 91 270 25 54

.- RICOH: Para poder tramitar la devolución deben rellenar el DOCUMENTO RMA (Disponible en nuestra web) y enviárnoslo. Sin este documento no es posible tramitar ningún RMA.

.- LEXMARK: Para problemas con IMPRESORAS el cliente debe ponerse en contacto directamente con el S.A.T en los teléfonos 902123051 o 911140103. Para problemas con CONSUMIBLES es necesario que nos facilite los números de serie de los tóner antes de poder enviarle el RMA.

.- 3D Systems: El cliente debe ponerse en contacto con el fabricante a través de la web <http://cubify.com/suport> o por mail cubifysupport@cubify.com

UFP se reserva el derecho a no aceptar una reclamación o incidencia si no cumple algunos de los requisitos expuesto anteriormente. **Pasados 15 días desde la fecha de NO aceptación de un RMA el material será destruido.**

Los casos de incidencias y/o reclamaciones no detallados anteriormente se tratarán de manera individual por el Dpto. correspondiente.

UFP NO interviene en ninguno de los procesos de fabricación de las marcas que comercializa por lo que la garantía de los productos es dada en todos los casos por el fabricante.

** UFP establece un plazo de reclamación de garantía por defectuoso de 6 meses desde la fecha de facturas para láser y 3 meses para tinta.

4 – CONDICIONES DE PAGO.

La forma de pago establecida por UFP España, S.A. será de pago al contado o prepago.

4.1 - Pago al contado: sólo se admitirá efectivo.

4.2 - Prepago: puede realizar el pago mediante ingreso en efectivo, transferencia o pago online desde nuestra web (No es necesario login, consulte con su comercial). El departamento de administración validará la transferencia mediante la recepción del justificante de la misma, vía fax +34916842364 o, vía correo electrónico: adminufp@ufp.es (Si la entidad de origen de la transferencia es distinta a la entidad de destino, la mercancía no será liberada hasta que la transferencia no está abonada en la cuenta de UFP España SA o el justificante venga confirmado con el sello de la entidad bancaria). Aconsejamos el nuevo pago online para liberar sus pedidos en el momento.

4.3 – ***Pago con tarjeta de crédito / débito para pedidos realizados a través de nuestro portal WEB de compra (TPV VIRTUAL) y pedidos con recogida en nuestro almacén (DATÁFONO).

4.4 - El cliente podrá solicitar otra forma de pago. Para ello, deberá contactar con su comercial habitual, él cual tramitará su solicitud.

La concesión de la nueva forma de pago estará, siempre, sujeta a la aprobación de riesgo por parte de Crédito & Caución. Una vez aprobada la solicitud, tanto los pedidos en curso como los nuevos pedidos se tramitarán con la nueva forma de pago.

Los plazos de pago podrán ser variados en cualquier momento. Dicha variación será comunicada debidamente al cliente.

Consulte con su comercial los descuentos por pronto pago si desea adelantar sus pagos.

4.5 - Demora en el pago. Se aplicará un 10% (anual) por intereses de demora a las cantidades no pagadas. A los recibos o cheques impagados por devolución se les aplicará un recargo del 5% con un mínimo de 3€ en concepto de gastos de administración.

La falta de pago de una única factura dará lugar al vencimiento automático de la obligación de pago de todas las facturas pendientes de una sola vez, pasando inmediatamente a prepago.

5 – RESERVA DE DOMINIO y ACEPTACIÓN DE CONDICIONES

No se considerará transmitida la titularidad de la mercancía hasta el total cumplimiento de su obligación de pago, quedando reservado expresamente el dominio a favor de UFP ESPAÑA SA. Estas condiciones son aplicadas a partir de 1 de Enero de 2014, entendiendo que en el momento de formalizar el pedido el cliente declara conocer y acepta todos los detalles y condiciones anteriormente mencionados.

6 – HORARIOS DE ATENCIÓN A CLIENTE

Horario de **ATENCIÓN COMERCIAL**:

.- LUNES A JUEVES: Mañanas de 9:00 a 14:30 horas. Tardes de 15:30 a 19:00

.- VIERNES: de 9:00 a 18:00 horas ininterrumpidamente.

Horario de **RECOGIDA DE MERCANCÍA** en nuestro almacén:

.- LUNES A JUEVES: Mañanas de 9:00 a 13:45 y tardes de 15:00 a 18:45.

.- VIERNES: Mañanas de 9:00 a 13:45 y tardes de 15:00 a 17:45.

UFP se compromete a realizar todo el esfuerzo posible para que los pedidos recibidos en el día sean entregados de acuerdo a las condiciones de entrega anteriormente expuestas.

** Condiciones aplicables salvo acuerdo expreso entre ambas partes por escrito.// *** Esta forma de pago no lleva ningún recargo adicional

Estas condiciones son aplicables para pedidos nuevos realizados desde el 1 de enero de 2018