



CONDICIONES GENERALES DE VENTA UNIDIX CARE 2021

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 jueves:

De 7:30 a 18 horas ininterrumpidamente.

Viernes:

De 7:30 a 15:30 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 (salvo Islas) desde el momento en que se da curso a un pedido, salvo excepciones de causa mayor, roturas de stock temporales o productos sobre pedido.



Las entregas de mercancía, siempre, serán **a pie de calle**. Si el cliente necesitara un servicio especial en este sentido, deberá indicarlo al realizar la solicitud haciéndose cargo de los gastos que dicho servicio pudiera llevar aparejado. Recomendamos solicitar presupuesto antes de realizar un pedido que pueda llevar un sobrecoste por las condiciones particulares de entrega necesarias para el cliente. En el supuesto de que el cliente no realice preaviso de esta necesidad especial cualquier gasto que se genere al afectar el curso normal de la entrega le será repercutido al cliente, se haya podido, finamente, entregar la mercancía o no.

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 en la Comunidad Balear y de 500 euros brutos Las Islas Canaria, 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 dentro de los 7 días hábiles siguientes a la aceptación de la devolución por parte de Unidix Care, en perfecto estado y en su embalaje original.

- 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, o sin que haya sido aceptada la devolución vía mail por nuestra empresa, ni recibido posteriormente a los 7 días hábiles indicados.

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 sería informado anticipadamente 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 avisará a Unidix Care de que puede recoger la mercancía.
- La agencia de transportes enviada por Unidix Care recogerá la mercancía en los días posteriores al aviso.

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 si hubiera sido facturada. 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, si desea gestionar la reparación con nuestro servicio técnico, el cliente 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 suministrado por Unidix Care y en periodo de 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.
- Esperar a recibir un Formulario enviado por su gestora con los datos facilitados por el cliente y un número asignado de ST.

Habitualmente, se realizará la movilización del equipo para proceder a su revisión, pero en algunos casos, debido al volumen y características del equipo a reparar, se tratará de enviar un técnico al centro para el análisis de la avería, si esto fuera viable.

A) Servicio **con desplazamiento de personal técnico al Centro:**

Si fuera viable el desplazamiento de un técnico a las instalaciones del cliente para la revisión del equipo los trámites serían los siguientes:

- Además de remitir Formulario al cliente, el administrativo que recepcionó la solicitud de este servicio informará al cliente de día y espacio de tiempo en el que el técnico se desplazará al Centro facilitándole además el costo de dicha gestión para su aceptación.
- El técnico desplazado revisará el equipo en cuestión y si la reparación supusiera un gasto adicional al inicialmente indicado se procedería a emitir un presupuesto desde el equipo comercial de Unidix Care para su aceptación por parte del cliente.
- La aceptación del presupuesto supondrá la puesta en marcha de la reparación del equipo con un nuevo desplazamiento del técnico al Centro para realizar la gestión. No se procederá a la reparación salvo disponer, vía mail, de la aceptación del presupuesto.

Importante:

En ningún caso el técnico cobrará cantidad alguna al cliente de forma directa. La facturación del servicio se realizará mediante la forma de pago habitual del cliente o bien en el modo acordado para la operación concreta.



B) Servicio **con desplazamiento de Equipo a reparar:**

Si no fuera viable el desplazamiento de un técnico al centro para la reparación del equipo los trámites serían los siguientes:

- Comprobar los datos, firmar el documento recibido con los datos de Servicio técnico que recibirán por mail 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 la dirección que su gestora administrativa le indique, así como a la atención del técnico que se designe.

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 o no aceptado vía mail, por nuestro personal.

Una vez recibido el equipo en las instalaciones de nuestro Servicio Técnico se realizará la siguiente gestión:

- Los técnicos designados por Unidix Care realizarán las operaciones oportunas para poder emitir un diagnóstico sobre el equipo.
- 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).

En el caso de no ser aceptada la reparación del equipo por parte del cliente se facturará en concepto de mano de obra la cantidad de 60 € más IVA. Queda entendido por parte del cliente en el momento del envío del equipo que acepta dicha cantidad por presupuestar la reparación en cuestión se acepte está o no y teniendo en cuenta que puede darse la circunstancia de que un equipo, tras revisarse, no sea reparable.



Una vez recibido el mail con la aceptación o no de la reparación del equipo, 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 la dirección de nuestro servicio técnico indicada en cada caso por su gestora administrativa. **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.**

Unidix Care emitirá la factura por el importe de 60 € por mano de obra de presupuesto no aceptado y la cantidad de certificación de destrucción en su caso.

IMPORTANTE

Unidix Care dispone de equipos de sustitución de algunos productos y en unidades limitadas que podrán ser cedidos al cliente durante la reparación de los suyos si se dan las siguientes condiciones:

- Disponibilidad de equipo por parte de Unidix Care en el momento de la solicitud de Servicio técnico o durante el tiempo de resolución del mismo.
- Aceptación por parte del cliente, vía mail, de un cargo de 40 euros en concepto de gastos de desplazamiento y mantenimiento de equipo de sustitución. Este cargo será único independientemente del tiempo de la cesión del equipo.
- Devolución del equipo de sustitución en las mismas condiciones en que fue recibido: en perfecto estado de uso, limpio y con todos sus componentes, a través de la agencia de transportes del cliente y a porte pagados a la dirección indicada por su gestora en el momento del trámite..

Al aceptar la cesión del equipo el cliente acepta cualquier cargo que pudiera derivarse de una mala gestión de uso: necesidad de reparación del equipo tras la devolución a Unidix Care del mismo, limpieza del equipo en caso de que el cliente no observe las medidas higiénicas adecuadas, reposición de piezas o componentes en caso del cliente no devuelva el equipo completo o cualquier otro gasto derivado de un cuidado insuficiente del producto propiedad de Unidix Care.

Dichos cargos, en su caso, le serán informados tras la devolución y revisión del equipo por parte de nuestro personal.



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 él 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 enviados 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 indicando 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 o electrónico según el caso.
- 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 equipotecnico@unidixcare.com o al asesor comercial asignado.

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.

Versión actualizada 01-03-2021.