

Nº cliente:

Box 1

email de contacto:

--	--

Persona de Contacto

--

Telf. de contacto:

--

[illegible]

--

Ver CGD

A la atención del Dpto. de incidencias

CONDICIONES GENERALES DE DEVOLUCIÓN

UFP no participa en ninguno de los procesos de fabricación de los artículos que comercializa por lo que las garantías que ofrecemos son las establecidas por los fabricantes, siendo ellos los que responderán de los posibles fallos o defectos de los productos que comercializamos.

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 enviara un número de RMA que deberá indicar en el envío de la mercancía. No se aceptara 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).

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 esta 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