

CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y SERVICIO

Gracias por habernos escogido como su proveedor de informática y movilidad. *El contratante acepta, con la compra de productos o la contratación de servicios en cualquiera de las líneas de negocio o marcas del Grupo Ampliware, las condiciones de venta o de servicio aquí descritas y que estaban a disposición del cliente en el momento de la aceptación del pedido.*

OFERTA DE PRODUCTOS

Las ofertas ofrecidas serán vigentes mientras estén publicadas en cualquier web del grupo y haya stock. En caso que el producto solicitado ya no este disponible informaremos lo más pronto posible.

ENTREGA DE MATERIAL

Qué hacer en el caso de recibir material no conforme o en mal estado físico o incompleto:

1. En el caso de recibir material en mal estado físico con daños externos aparentes o material incompleto o falta de bultos deberá ser reclamado en un plazo máximo de 24 horas al tiempo de recibir la mercancía, (índique al transportista que debe constar por escrito en el albarán de entrega la falta de algún bulto o si vienen con desperfectos). Compruebe que le entregan la misma cantidad de bultos que consta en el albarán del transportista antes de firmar. Pasado este plazo se entiende que la mercancía ha llegado correcta y ya no podemos reclamar a la agencia de transportes.
2. Los defectos de cantidad no aparentes deberán reclamarse en el plazo máximo de cuatro días a contar desde la recepción del material. Pasado este plazo se entiende que la mercancía ha llegado correctamente.
3. La falta de conformidad, es decir, en el caso que el producto no coincida con la descripción del pedido solicitado o de la factura deben comunicarlo a su gestor comercial para que resuelva la incidencia.
4. En caso de falta de conformidad por funcionamiento siga las instrucciones del apartado de condiciones de garantía y aplicaciones. Comunicaciones a sat@ampliware.es

En caso de quejas o sugerencias o en caso que el departamento en cuestión no le haya resuelto la incidencia en el tiempo prudencial pueden dirigirse a atencionalcliente@ampliware.es. La empresa dispone de hojas de reclamación a disposición de los consumidores.

DEVOLUCIONES

Se acepta la devolución de pedidos a consumidores por el derecho de desistimiento si la venta es a distancia, en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la entrega del producto para poder revocar el contrato y en el caso que hubieran sido productos de stock y no productos específicos solicitados por el cliente o a la medida.

En tal caso Vd. lo devolverá a portes pagados por su cuenta y riesgo, en sus condiciones originales, con los mismos accesorios, embalajes y protecciones que le fue entregado y junto la copia de factura y formulario de devolución con el nº de devolución comercial asignado antes que haga el envío. Se devolverá el material recibido al cliente a portes debidos en el caso que no nos llegue el material en el mismo estado que se entregó, o manipulado, con marcas de un mal uso, en mal estado, incompleto, con los embalajes defectuosos, o cualquier marca en el producto que no lo avale como nuevo. La empresa se reserva el derecho de aceptar una revocación de pedido por parte del cliente o la devolución de material conforme sin tener el derecho a desistimiento.

En caso de aceptación sería con un coste del 5% del precio de venta, con un mínimo de 29€ de gastos por anulación. Las devoluciones de material deben efectuarse en un plazo máximo de 15 días tras la fecha de entrega y aceptando adicionalmente el coste de reparación o sustitución de piezas, embalajes o falta de accesorios una vez revisado el producto en nuestras instalaciones y considerando que el producto sería vendible si ese coste no supera el 30% del precio de venta. En caso que el producto no pueda volverse a vender por su estado o sus embalajes o por el elevado coste para el reemplazamiento de piezas o accesorios, se rechazaría el abono y se devolvería el material a portes debidos al cliente. En caso de aceptar estas condiciones el cliente puede solicitar la revocación de un pedido o solicitar la devolución de material a portes pagados, junto copia factura de compra y formulario de devolución con el nº de incidencia asignado antes de hacer el envío.

CONDICIONES DE GARANTÍA EN LA VENTA Y APLICACIONES

La garantía cubre la falta de conformidad, es decir, que el producto no cumpla los requisitos anunciados, el uso para el que ha sido fabricado o tenga un defecto de origen de fabricación o de diseño, en ningún caso se cubre la avería por desgaste, uso, mal uso o manipulación indebida.

Plazos de garantías para clientes no considerados consumidores. Como revendedores, empresas, distribuidores y mayoristas, se establece un plazo por falta de conformidad de 6 meses como garantía legal. Como garantía comercial adicional será de 12 o 24 meses si así se especifica en la factura junto al producto. La garantía es directamente con el fabricante del producto si así este lo especifica. A todos ellos se informa que cualquier cuestión litigiosa se somete a los Juzgados y Tribunales de Barcelona.

Plazos de garantía para un consumidor. La garantía legal que dispone un consumidor es por falta de conformidad durante 24 meses, 12 meses por falta de conformidad en productos de segunda mano.

Las condiciones para tramitar otras garantías comerciales adicionales que puedan ser superiores deberán estar indicadas en la factura junto la descripción del producto o en la documentación del producto si el fabricante así las anuncia para tramitar directamente con el cliente. En caso de garantías comerciales superiores a la no conformidad y que pudiera cubrir piezas o mano de obra quedarían excluidos los gastos de transporte.

En caso de falta de conformidad del bien, el consumidor puede optar entre la reparación o sustitución excepto que una de las opciones resulte imposible o desproporcionada teniendo en cuenta que la opción elegida por el consumidor no imponga al vendedor unos gastos que comparados con la otra opción no sean razonables. Para valorar esto se tiene en cuenta: el precio del bien si no fuera conforme, la importancia del defecto o los gastos o inconvenientes que suponga al vendedor la opción elegida por el cliente en el caso que hubiera optado por la otra opción. En ese caso no supondrá gastos para el consumidor y suspende el cómputo de los plazos de garantía que establece la ley mientras dura la reparación o sustitución. Durante los seis primeros meses posteriores a la entrega del bien reparado, el vendedor responderá de las faltas de conformidad que motivaron la reparación. No podrá pedirse la sustitución en caso de material de segunda mano o de imposible sustitución por otros de similares. Si la reparación o sustitución no son posibles o son desproporcionadas,

el consumidor podrá optar por una rebaja adecuada en el precio proporcional a si el bien estuviera conforme y al precio de mercado con el defecto, o por la resolución del contrato. Es obligación del consumidor informar y reclamar al vendedor del defecto en el momento que se detecte el problema y como máximo en el plazo de dos meses. Si la no conformidad del bien se manifiesta durante los seis primeros meses desde la entrega, se presume que la falta de conformidad ya existía en la entrega por lo que corresponde al vendedor desvirtuar esta presunción. A partir del sexto mes el consumidor deberá demostrar que la falta de conformidad existía en el momento de la entrega del bien.

Queda anulado cualquier concepto que no cumpla los derechos y condiciones que establece la garantía legal de la ley 23/2003 de Garantía de Bienes al Consumidor y/o los establecidos en la legislación nacional en vigor. Cualquier incidencia o sugerencia pueden dirigirla a atencionalcliente@ampliware.es

Condiciones para todo tipos de usuarios

1. La falta de conformidad la cubrirá el vendedor con el usuario o directamente el fabricante si así este lo especifica.
2. Para trámites postventa el producto deberá ser entregado junto la copia de la factura de compra y el Formulario de RMA o Formulario de Servicios cumplimentado y firmado, el formulario lo puede descargar en la web del vendedor o solicitarlo antes del envío al Servicio Técnico.

Servicios Técnicos de Ampliware Group. Parque empresarial Cornellá norte.

c. Cádiz, 7. 08940 Cornellá de Llobregat. Barcelona (España).

Tel.: 902 133 141. Fax: 933 774 599. E-mail: sat@ampliware.es

3. La garantía legal se limita estrictamente a la sustitución o reparación de las piezas o los componentes defectuosos de origen y mano de obra. La garantía comercial se limitada a las condiciones publicadas con cada producto. El comprador deberá guardar copias de seguridad de cualquier información que contenga el equipo que se envía a reparar, ya que dicha información puede perderse en el proceso de reparación. Ampliware no será en ningún caso responsable de la pérdida de información y/o de los daños colaterales que sean consecuencia de ello ni de los perjuicios resultantes de las averías sean de la naturaleza que sean, atrasos justificados en reparaciones o sustitución de piezas.

4. Queda excluido de garantía las siguientes situaciones:

- Averías o daños provocados por el uso, mal uso, el paso del tiempo, desgaste normal de determinadas piezas de vida útil inferior y materiales perecederos o con un uso incorrecto.
- Daños o averías provocadas por programas, aplicaciones, virus informáticos, por uso o instalación incorrecta, incluyendo la utilización del producto en las condiciones para las cuales no fue concebido o fabricado.
- La manipulación por otras personas o empresas que no sean el Servicio Postventa Oficial de Ampliware.
- La eliminación, manipulación o daños de cualquier código de barras o etiqueta de garantía supone la pérdida de garantía.
- El derecho a reclamar prestaciones de garantía se perderá si el envío no se realiza con el embalaje adecuado, debiendo entenderse por adecuado el que protege contra golpes, caídas, zarandeos, humedad y temperaturas extremas. Todo material enviado al Servicio Técnico deberá ir acompañado de sus programas originales, drivers, programas de instalación o aplicaciones. Ampliware no garantiza los productos entregados incompletos, o sin software original.
- Las pantallas TFT, en ordenadores portátiles y otros dispositivos, tienen una tolerancia de varios puntos fundidos o negros, que es propia de la tecnología utilizada y que no puede considerarse defecto de fabricación. Son pantallas tipo 2. Toda pantalla que exceda de 5 píxeles atípicos (iluminados u oscuros) será sustituida en garantía. Ampliware no procederá al cambio de la pantalla TFT de cualquier dispositivo cuya cantidad de puntos fundidos o negros sea inferior o igual a la tolerancia antes aludida.
- Mantenimiento o revisiones periódicas.

CONDICIONES REPARACIONES SERVICIOS SAT

El cliente tiene el derecho de solicitar un presupuesto previo y por escrito. Es obligación del cliente pagar los gastos del presupuesto si finalmente no es aceptado. La garantía de las reparaciones es de 3 meses. Existen hojas de reclamación a disposición de los clientes. Gastos de almacenamiento: Se generarán gastos de almacenamiento a razón de 1,50€/día tras el mes de aviso de recogida del bien reparado o no reparado por presupuesto rechazado. El cliente tiene derecho a un presupuesto previo a no ser que renuncie por escrito. El presupuesto de reparación tendrá una validez de 30 días. Las piezas cambiadas serán devueltas al consumidor excepto si el aparato está en garantía. Si el Servicio Técnico detecta alguna otra avería o defecto cuando el consumidor ya ha aceptado el presupuesto, ha de hacer otro presupuesto adicional que deberá ser aceptado por el consumidor y en el caso que se hubiera autorizado la reparación sin presupuesto previo se informará al usuario de los problemas añadidos siempre que los gastos adicionales superen el 10% del valor de mercado del aparato. Estas condiciones son de servicios de taller de reparación y no anulan las condiciones de garantía y de venta ofrecidas por las diferentes marcas o fabricantes de productos nuevos o en plazo de garantía.

AVISOS

Limite de Responsabilidades. Ampliware SL no se responsabiliza por los daños o pérdidas causadas, directa o indirectamente por errores, omisiones o discrepancias con la documentación o manuales que se hayan entregado porque los suministra el fabricante de dicho material.

DERECHOS RESERVADOS, MARCAS REGISTRADAS

No esta permitida de ninguna forma la reproducción total o parcial de esta información y del uso de los dominios o marcas registradas por Ampliware S.L. en cualquier tipo de publicación, publicidad o material sin previa autorización por escrito.

Gracias por habernos escogido como su proveedor de informática y movilidad. El contratante acepta, con la compra de productos o la contratación de servicios en cualquiera de las líneas de negocio o marcas del Grupo Ampliware, las condiciones de venta o de servicio aquí descritas y que estaban a disposición del cliente en el momento de la aceptación del pedido.