

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA VENTA**

Los términos y condiciones de la venta se aplican a ofertas on-line, aceptación y/o contratos de venta realizados y/o suscritos por cualquiera individuo o entidad legal (en adelante el “Comprador”) con acceso, por motivos profesionales o no, en su nombre y por su cuenta, o en el nombre o por la cuenta de otro individuo o entidad, en la web [www.xerox.com/consumablesstore](http://www.xerox.com/consumablesstore) (en adelante “la web”) o en centro de contacto del cliente (en adelante “Centro de Contacto”) dirigido por Supplies Distributors S.A., cuyas oficinas están localizadas en la calle Louis Blériot 5, 4460 Grace-Hollogne, inscritas en Registro Mercantil de Liège bajo el número 208.795, con número de identificación fiscal BE 475.286.142 [consumables-store@office.xerox.com](mailto:consumables-store@office.xerox.com) (en adelante el “Vendedor”).

### **1. ACEPTACIÓN/ FORMA DE CONTRATO**

Los presentes términos y condiciones son de aplicación a cualquier oferta, aceptación y/o contrato de venta realizados e/o formalizados entre el Vendedor y el Comprador, a través de la web o del Centro de Contacto. Las ofertas y aceptaciones pueden ser comunicadas oralmente, por teléfono o por escrito, entregadas a mano, por correo, mensajero nocturno, fax o e-mail. Cualesquiera otras condiciones contradictorias con las establecidas en este contrato, en la oferta o aceptación por el Comprador, o comunicadas por cualquier otro medio al Vendedor son expresamente rechazadas y no deben entenderse aceptadas por el Vendedor a menos que tal aceptación sea por escrito y se refiera específicamente a cada uno de los términos adicionales y más conflictivos. A no ser que esté previsto de otra forma, todos y cada uno de los contratos sujetos a estos términos y condiciones se entenderán celebrados en el país donde el Vendedor tenga su sede principal (Bélgica).

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 9, párrafo segundo, en lo referente a los consumidores (entiéndase cualquier individuo o entidad que adquiera productos o utilice servicios del Comprador para uso exclusivamente no profesional), y a menos que se prevea, expresamente, de otra forma por el Vendedor, ninguna presentación de productos y/o servicios deberán ser entendidas como una oferta legal de servicios, y todo contrato de compraventa sólo se entenderá suscrito entre Vendedor y Comprador siempre que el primero emita un relevante reconocimiento de embarque.

Se acuerda que cada plazo de entrega dará lugar a un contrato separado sujeto a estos términos y condiciones. No obstante, se conviene que el Vendedor tendrá derecho a suspender y/o cancelar cualquier contrato, ejercitar su título de retención o deducir cualquier cantidad debida, y todo ello, con respecto a cualquier otro contrato con el Comprador.

## **2. ENTREGA/ FUERZA MAYOR**

El envío y plazos de entrega son facilitados únicamente a efectos informativos y no son vinculantes. El Vendedor no será responsable de ninguna prohibición, fallo, interrupción o demora en la fabricación o entrega que pueda ser causada por sabotaje, incendio, inundación, explosión, conflicto laboral, huelga, paro del trabajo, disturbio, insurrección, guerra, actos o prioridades requeridas para el beneficio, directo o indirecto, de cualquier órgano gubernamental, autoridad o agencia, escasez de materias primas o suministros, caso fortuito, capacidad insuficiente, o cualquiera otra causa que escape al control del Vendedor. Si se diese cualquiera de estas prohibiciones, fallos, interrupciones o demoras, el Vendedor podrá, a su criterio, extender el plazo de entrega o cancelar el pedido, en todo o en parte. EN NINGÚN CASO PODRÁ EL VENDEDOR SER RESPONSABLE DE NINGÚN DAÑO ESPECIAL, INCIDENTAL, INDIRECTO O CONSECUENCIAL, INCLUYENDO, PERO NO LIMITÁNDOSE A LAS PÉRDIDAS DE BENEFICIOS, PÉRDIDAS DE ACTIVIDAD, AHORRO, NEGOCIO, CLIENTELA, DATOS DE CUALQUIER TIPO, RECLAMACIONES DE TERCEROS O AQUELLAS RECLAMACIONES LABORALES QUE RESULTEN EN CUALQUIER TIPO DE FALLO O RETRASO EN LA ENTREGA.

El Vendedor tendrá derecho a proceder con entregas parciales. El Comprador es responsable de facilitar con exactitud la dirección de entrega y recogida de los artículos.

## **3. CUMPLIMIENTO CON LA LEY/ CONTROL DE EXPORTACIÓN.**

El Vendedor se propone cumplir con todas las leyes o regulaciones aplicables a la ejecución de cada contrato, a condición de que cualquier incumplimiento por su parte no sea utilizado por el Comprador como excusa o defensa para dejar de cumplir con su parte del contrato. La venta, reventa o cualquiera otra disposición de artículos pedidos, están sujetas a las leyes reguladoras de control de la exportación de Bélgica, y pueden, asimismo, estarlo a las leyes de control de exportaciones en otro país. El derecho a cancelar o retrasar la entrega de cualquier pedido en cualquier momento, o a corregir los plazos, sin multa o responsabilidad de cualquier naturaleza, según sea requerido por la correspondiente licencia de exportación/importación, o por la aprobación que el vendedor estime que razonablemente pueda ser requerida. El Comprador se obliga a respetar las mencionadas leyes y normas, del mismo modo, se compromete a no realizar, de manera directa o indirecta, ninguna exportación de materiales a países cuya legislación prohibiese o restringiese exportaciones o transmisiones de esa naturaleza. El Comprador asume toda responsabilidad en la obtención de cualquier tipo de licencias que se requieran para la exportación, re exportación o importación.

#### **4. GARANTÍAS/ RECLAMACIONES/ LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD**

El Vendedor garantiza los artículos que se compren a través de los contratos sujetos a estos términos y condiciones, de acuerdo con la declaración de garantía provista con el artículo relevante o publicada por el fabricante en la web de éste.

En la medida que el párrafo anterior no resultase satisfactorio bajo ninguna legislación aplicable, las siguientes condiciones de garantía se aplicarán a los artículos pedidos.

El Comprador no tendrá derecho a invocar defectos aparentes y desconformidades si no los notifica al Vendedor en los dos siguientes días laborales (en Bélgica) al recibo del pedido. El Comprador deberá notificar al Vendedor de todos aquellos defectos o desconformidades ocultos en treinta (30) días siguientes a su descubrimiento, y no más tarde de noventa (90) días siguientes a la entrega del artículo defectuoso o sobre el que se está disconforme. No se aceptarán reclamaciones por ninguna de las partes que no sea el Comprador. Cualquier reclamación por violación de esta garantía que se presente fuera de los plazos establecidos en el presente contrato, no será válida. A no ser que se pacte de otra forma por escrito con el Vendedor, el Comprador deberá aislar, proteger y retener el artículo considerado defectuoso, sin que revista posterior manipulación, hasta que el Vendedor tenga la oportunidad de inspeccionarlo y de informar de su retirada, en su caso, de dicho artículo. En ningún caso deberá ser devuelto, modificado o desguazado el artículo sin autorización escrita del Vendedor.

El vendedor podrá, a su propia elección, y como única y exclusiva reparación al comprador, sustituir o, en caso de no ser posible, extender crédito por cualquier artículo vendido al comprador que, si ha sido adecuadamente seleccionado, almacenado, procesado y utilizado por el Comprador se acredite y notifique su estado defectuoso y su no conformidad, según lo dispuesto en el párrafo anterior. El material del Vendedor podrá considerarse defectuoso, únicamente, en la medida en que su estado se desvíe materialmente de las especificaciones físicas, químicas o mecánicas aplicables, según las indicaciones publicadas por el fabricante, o que resulten de la naturaleza del artículo vendido, y de las prácticas de fabricación y comercialización del vendedor.

El Vendedor facilitará muestras con la única finalidad de evaluar la idoneidad de los materiales o servicios para su potencial uso, y no para servir como garantías de ningún tipo, sean expresas o implícitas.

El Comprador es único responsable de seleccionar y especificar los bienes y servicios adecuados para su uso final, aun habiendo informado al Vendedor de su destino. Asimismo, el comprador reconoce que él mismo ha determinado el uso

de los materiales adquiridos o procesados bajo el presente contrato, a los fabricantes y vendedores de bienes o servicios, se ajustarán a su finalidad de uso.

EL VENDEDOR NO ES RESPONSABLE ANTE EL COMPRADOR O CUALQUIERA OTRA PERSONA O ENTIDAD, Y EL COMPRADOR LIBERA AL VENDEDOR DE TODA RESPONSABILIDAD POR NEGLIGENCIA DEL MISMO CON RESPECTO A CUALQUIER ACTIVIDAD DEL VENDEDOR EN RELACIÓN A LOS BIENES O SERVICIOS VENDIDOS BAJO EL PRESENTE CONTRATO, ASÍ COMO DE TODA RESPONSABILIDAD IMPUESTA A LOS FABRICANTES O VENDEDORES DE BIENES O SERVICIOS, BAJO CUALQUIER TEORÍA DE RESPONSABILIDADES DE PRODUCTOS O TEORÍA LEGAL. EL VENDEDOR NO SERÁ, BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA, INCLUYENDO PERO NO LIMITÁNDOLAS AL RETRASO EN LA ENTREGA, INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO O DE LA GARANTÍA, NEGLIGENCIA, FRAUDE, INFRACCIÓN, O USO DE MATERIALES VENDIDOS O PROCESADOS POR EL VENDEDOR, RESPONSABLE FRENTE AL COMPRADOR O FRENTE A CUALQUIER OTRA PARTE DE NINGÚN DAÑO ESPECIAL, INCIDENTAL, INDIRECTO O DERIVADO, INCLUYENDO, PERO NO LIMITANDO, AL LUCRO CESANTE, A LAS PÉRDIDAS EN LA ACTIVIDAD, EN EL AHORRO, EN EL NEGOCIO, EN LA CLIENTELA, EN LOS DATOS, A LAS RECLAMACIONES LABORALES O DE TERCEROS.

EN LA MEDIDA EN QUE NO ESTÉ PROHIBIDO POR LA LEY, EN NINGÚN CASO LA RESPONSABILIDAD DEL VENDEDOR EXCEDERÁ DEL PRECIO DE VENTA DE LA COMPRA DEFECTUOSA.

CON EXCEPCIÓN A LO ESTABLECIDO EN ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES Y, NO OBSTANTE EL LENGUAJE UTILIZADO EN ESTA O CUALQUIER OTRA DISPOSICIÓN QUE DIGA LO CONTRARIO, LAS GARANTÍAS EN ESTE CONTRATO REFERIDAS REEMPLAZAN CUALESQUIERA OTRAS QUE NO CONTEMPLADAS EN EL PRESENTE DOCUMENTO, SEAN EXPRESAS O IMPLÍCITAS; EL VENDEDOR NIEGA, ESPECÍFICAMENTE LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE LA COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN USO CONCRETO POR DEFECTOS O VICIOS OCULTOS, U OTRAS. NINGUNA DECLARACIÓN O GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, REALIZADA POR UN REPRESENTANTE DE VENTAS U OTRO AGENTE O REPRESENTANTE DEL VENDEDOR QUE NO ESTÉ ESPECÍFICAMENTE COMPRENDIDO EN LOS TÉRMINOS DE ESTE CONTRATO, VINCULARÁ AL VENDEDOR.

Las devoluciones deben estar hechas de acuerdo con la “política de retorno”, adjuntadas como anexo a este contrato y que forman parte del mismo. Las devoluciones que se realicen de manera distinta a como establece el presente contrato serán nulas e inválidas y no darán lugar a ninguna de las garantías a cargo del Vendedor.

## **5. PRECIOS Y CARGA**

Todos los precios estipulados, extras (incluyendo los recargos aplicables), y todas las tarifas de transporte, están sujetos a modificación, sin notificación previa, con motivo de poder reflejar los precios y extras del Vendedor, el IVA aplicable, la tarifa de carga o transporte, con efecto del día en que efectivamente se flete. A no ser que se acuerde de otra forma, el precio del transporte será el del lugar original donde se haya fabricado o procesado el artículo.

## **6. DERECHO/ INTERÉS DE SEGURIDAD**

El incumplimiento por parte del Comprador, o su incumplimiento en facilitar instrucciones de envío apropiadas cuando así sea requerido, o a aceptar entregas en las fechas concertadas, o a cumplir todos los términos de cualquier contrato celebrado entre el Comprador y el Vendedor, otorgarán al Vendedor, entre otros, el derecho a deducirse aquellas cantidades de material no entregado sobre el total que deba ser entregado, ya sea bajo este u a otro contrato entre Comprador y Vendedor. Este último tendrá derecho de retención hasta que haya recibido del Comprador el pago de los materiales. En la medida en que sea permitido por Ley de aplicación, el Comprador concederá al Vendedor un interés de seguridad (que debe considerarse como un interés de seguridad del dinero de compra), en todos los bienes y servicios suministrados al Comprador por éste último. Llegado el caso en que el Comprador no pagara su deuda, obligación o responsabilidad con respecto al Vendedor, éste tendrá todos los derechos que concede la Ley a un acreedor impagado. En tanto así lo permita la Ley, tanto el Vendedor como el Comprador acceden a ejecutar todos los documentos que consideren necesarios, incluso aquellos pactos de seguridad y financiamiento, para evidenciar y perfeccionar el interés de seguridad concedido en este párrafo.

## **7. IMPUESTOS**

Toda tasa, gravamen o impuesto, incluido el IVA, donde sea de aplicación y a su elección, que el Vendedor deba pagar por Ley (presente o futura (interna o extranjera), con respecto a la venta, compra, entrega, almacenamiento, procesamiento, uso, consumición o transporte de cualquier material cubierto por este contrato, deberá ser pagado por cuenta del Comprador, el cual accede a dicho pago al Vendedor cuando éste lo requiera.

## **8. ENTREGA/ RIESGO DE PÉRDIDA**

A no ser que se especifique de otra forma en otro documento de venta suscrito o acordado por escrito y firmado por el vendedor, la entrega tendrá lugar y el riesgo de pérdida pasará al Comprador, desde el momento en que el pedido sea entregado al transportista, en lugar de envío. El transporte corre a cargo y riesgo

del Comprador y toda reclamación por pérdida o por daño sufrido durante el viaje deberá ser presentada, únicamente, contra el transportista.

Sin perjuicio de lo escrito en el párrafo anterior, el Comprador deberá pagar los impuestos arancelarios por los artículos pedidos (DDU, según Incoterms 2000).

## **9. CANCELACIÓN/ REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE ORDEN**

Los pedidos vinculan, de forma inmediata, al Comprador, no pudiendo ser estos modificados o cancelados por éste sin un consentimiento escrito por parte del Vendedor.

Lo anterior será sin perjuicio de los derechos reconocidos del Comprador, en tanto que consumidor según se define en el art.1 de los presentes términos y condiciones, por el que se permite cancelar las compras de artículos pedidos, durante los siete (7) días siguientes a la entrega de estos, sin coste alguno para éste y sin tener que dar explicaciones al Vendedor, y siempre que el Vendedor no limitara o excluyera ese derecho a ciertos productos o categoría de productos.

## **10. CONDICIONES DE PAGO**

A menos que se diga lo contrario en un documento de venta facilitado por el Vendedor, o acordado por escrito y firmado por éste, y en la medida que así lo permita la Ley, las condiciones de pago para cada pedido no compensado serán efectuadas mediante tarjeta de crédito por el valor neto del pedido en Euros. Las cantidades impagadas devengarán inmediatamente intereses con el tipo legal belga correspondiente, incrementado en un 3%, desde el momento en que esas cantidades son debidas y no han sido pagadas, sin previo aviso, incrementado con una indemnización del 12% del total adeudado en un principio.

## **11. GARANTÍA ADECUADA/ DERECHOS DEL VENDEDOR**

El Vendedor podrá, en cualquier momento, suspender la entrega de un pedido o requerir una más adecuada garantía que le satisfaga, si así lo considerase, en aquellos casos en que las condiciones financieras del Comprador u otras razones motivo de inseguridad, justifiquen esta medida, en opinión del Vendedor.

## **12. CESIÓN/ SUBCONTRATA**

El Comprador no debe ceder ningún pedido o interés, por el mismo, sin un consentimiento por escrito del Vendedor. En caso de que el primero no respetase este procedimiento, el Vendedor podrá cancelar el pedido previa notificación al Comprador.

### **13. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDEMNIZACIÓN**

El Vendedor defenderá al Comprador contra toda reclamación basada en alegaciones que denuncien una violación de una patente o derecho de autor de un tercero, y el Vendedor pagará aquellos costes, daños, y honorarios de Abogados que fueran finalmente asignados al Comprador, o la parte de cualquier acuerdo que pueda atribuirse a dicha reclamación, siempre que: (i) el Comprador le notifique con antelación sobre la reclamación interpuesta; (ii) el Vendedor pueda llevar el control de la defensa jurídica o conciliación de la reclamación; (iii) el Comprador coopere razonablemente en dicha defensa o conciliación a costa del Vendedor.

En cualquier defensa o conciliación de este tipo, el Vendedor podrá: (i) procurar que el Comprador siga utilizando el artículo en cuestión; (ii) modificar dicho artículo para que cese de ser objeto de violación de derechos; (iii) reemplazar el pedido por uno de naturaleza equivalente para evitar la reclamación. Si ninguna de estas posibilidades es viable, el Vendedor permitirá al Comprador devolver la compra con devolución del pago, restándole una cantidad proporcional por la depreciación por uso, del artículo.

El Vendedor no será responsable ante el Comprador o cualquier otro consumidor por reclamaciones que denuncien violaciones por: (i) uso de cualquiera de los pedidos combinados con un producto no suministrado por el Vendedor; (ii) uso de todo artículo designado, manufacturado o modificado por orden del Comprador.

LO ANTERIOR ESTABLECE LA TOTALIDAD DE LAS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL VENDEDOR CON RESPECTO A VIOLACIONES Y RECLAMACIONES.

### **14. PROTECCIÓN DE DATOS**

El Vendedor recoge información personal entregada por el Comprador o sus representantes, tal como el nombre, domicilio, y otros detalles de contacto, incluyendo números de teléfono y direcciones de e-mail, áreas de interés, así como otros datos específicos y explícitos que el Vendedor pueda recoger de tanto en tanto, como por ejemplo, transporte y formas y datos de pagos. Asimismo, el Vendedor guarda un registro de aquellos productos que son de interés para el Comprador y otra información que éste le facilite de forma voluntaria como, por ejemplo, comentarios por e-mail e información para registros.

Adicionalmente, el Vendedor utilizará “cookies” de tecnología que le asistan a la hora de tomar decisiones sobre cambios en la web de forma contuada. Estas “Cookies” ayudarán al Vendedor a determinar qué información en la web atrae la

atención de sus consumidores a través de las páginas web más visitadas y los servicios más utilizados por ellos, sin pedir información personal.

El Vendedor transferirá información personal a sus afiliados y socios, así como a los distribuidores de productos vendidos en la web o a través del Centro de Contacto de clientes, incluidas aquellas entidades localizadas fuera de la Unión Europea, tal como los Estados Unidos, donde la protección legal de datos no necesariamente vinculan a la Unión Europea.

La información personal recolectada es utilizada para gestionar y procesar pedidos, para mantener un registro sobre el resultado global de las ventas, así como de las devoluciones, reparaciones, cambios y/o devoluciones. Estos datos ayudan al Vendedor a mejorar sus productos y servicios para servir mejor las necesidades de compra del cliente y para finalidades de marketing, a facilitar al Vendedor información de interés sobre el comportamiento del Comprador respecto de las marcas del Vendedor, así como asistir al éste último en el desarrollo de nuevos productos y/o servicios y ayudarle a evaluar qué tipos de información, productos o servicios puedan serle de interés al Comprador.

El Vendedor, ocasionalmente, podrá enviar información o material promocional al Comprador sobre sus productos y servicios que puedan resultarle de interés al Comprador. Éste podrá requerir: (i) que sea suprimido de las listas de e-mail y mailing en cualquier momento y de forma gratuita, (ii) revisar la información que el Vendedor dispone sobre él, (iii) pedirle (a través de un e-mail a la dirección [consumables-store@office.xerox.com](mailto:consumables-store@office.xerox.com) o, alternativamente, requiriéndole por escrito a Xerox Consumables Store c/o Supplies Distributors SA, rue Louis Blériot, 5, 4460 Grâce-Hollogne Belgium) que rectifique toda aquella información que sea incorrecta.

Llamando al Centro de Servicio, entrando en la web o por medio de cualquier otro contrato que tenga con el Vendedor, el Comprador accede, en su nombre y en el de cualquiera tercero interesado, a la recogida, proceso y utilización, por parte del Vendedor, de sus datos personales, en los términos en que viene establecido en este artículo.

## **15. CLÁUSULA DE FUSIÓN/ TOTALIDAD DEL CONTRATO/ MODIFICACIÓN DE CONDICIONES**

Los términos y condiciones del presente contrato y la documentación de venta, constituyen la totalidad del contrato entre el Vendedor y el Comprador. Llegado el caso que las condiciones de uno y otro documento se contradijeran, prevalecerían aquéllas condiciones plasmadas en los documentos de venta del Vendedor. Ninguna modificación tendrá efecto a menos que venga por escrito y esté firmada por la otra parte. La renuncia a cualquiera de los términos y condiciones aquí contenidos no deben ser entendidos como una renuncia de futuro, sino, únicamente, entendida en sus propios términos. Si cualquier parte

de las condiciones establecidas en el presente contrato fuera declarada inválida por un tribunal competente, el resto deberá ser considerada válida en la medida en que pueda considerarse, razonablemente, por separado. Los encabezamientos utilizados en estas condiciones se emplean, únicamente, por conveniencia de referencia, y no tendrán significado sustantivo en cuanto a la interpretación de este documento.

## **16.LEY REGULADORA/ JURISDICCIÓN/ ARBITRAJE**

Estos términos y condiciones, documentos del Vendedor y cualquier otro documento firmado entre ambas partes, será regulado por la Ley belga, sin perjuicio de tener que aplicar las leyes y principios sobre conflicto de ley y aquellas determinadas en 1980, en la Convención Internacional de Venta de Mercancías de las Naciones Unidas. Los tribunales de Liège tendrán jurisdicción exclusiva en aquellas disputas entre Vendedor y Comprador y las partes del presente contrato otorgarán su consentimiento para someterse a la jurisdicción de dichos tribunales, todo ello sin perjuicio de que la jurisdicción de cualquier otro tribunal permita, facilite y/o garantice la efectiva ejecución de cualquier sentencia.

## **POLÍTICA DE RETORNO**

SDSA se esfuerza en tenerle completamente satisfecho con su compra. Por favor, revise su pedido en cuanto lo reciba y asegúrese de que lo entregado se corresponde con lo que pidió, y se encuentra en correctas condiciones. Informe a nuestro Centro de Servicio sobre cualquier defecto o no conformidad aparente dentro de los próximos 2 días laborales (en Bélgica) a la entrega de su pedido.

Por favor, notifique, asimismo, a nuestro Centro de Servicios sobre aquellos defectos o no conformidades ocultas dentro de los 30 días siguientes al descubrimiento, pero no más tarde de los 90 días siguientes a la entrega del artículo defectuoso o no conforme. Se dan 6 meses para productos entregados en Alemania.

Nuestro Centro de Atención al Cliente está abierto desde las 08:00 hasta las 18:00 CET, y asequible en los siguientes número de teléfono gratuitos:

Francia:	0800 901 017
Alemania:	0800 182 3222
Bélgica:	0800 30321
Reino Unido:	0800 169 6343
Países Bajos:	0800 022 1884
Irlanda:	1800 456 015
Suecia:	020 79 44 51

Italia:	800 78 54 69
Espana:	900 96 3239
Dinamarca:	80880270
Austria:	0800 293262
Finlandia:	0800 113259
Luxemburgo:	8002 4199
Noruega:	800 12173
Suisa:	0800 563 369

Procedimiento a seguir en caso de devolución:

- Retener todo el contenido, empaquetado original y cajas de transporte. Este es un requisito previo para la correcta cumplimentación de la queja. EL INCUMPLIMIENTO RESPECTO A LO ANTERIOR PODRÍA DAR LUGAR A UNA DENEGACIÓN DE SU QUEJA Y, CONSECUENTEMENTE, DE LA DEVOLUCIÓN DE SU DINERO O SUSTITUCIÓN DE SU PEDIDO.
- Contacte con el Centro de Atención al Cliente y facilítele la descripción del artículo defectuoso o de no conformidad, así como el número de factura.
- Un profesional de Atención al Cliente Le proveerá con un número de autorización de retorno de mercancías (RMA) para iniciar el proceso, O le transferirá su queja a nuestro Centro de Soporte Técnico, donde le asesorarán técnicamente o le reemplazarán el producto.
- Por favor, incluya el ticket de RMA, junto con el artículo devuelto en su empaquetado original.
- La empresa de transporte TNT contactará con Ud. para acordar fecha y hora de recogida del paquete.
- En caso de que sea necesario, SDSA le volverá a mandar su pedido lo antes posible (tenga en cuenta que los pedidos están sujetos a la disponibilidad de los mismos).