

# CONDICIONES GENERALES SUPERCOMP DIGITAL S.L.

## 1-. INTRODUCCIÓN

Las condiciones generales expuestas a continuación, son aplicables a los productos adquiridos a través de la empresa Supercomp Digital S.L. A continuación expuesta bajo el nombre de “Supercomp”.

Las relaciones comerciales entre Supercomp y sus clientes, se regirán por las condiciones generales de venta debidamente aceptadas por ambas partes.

El cliente se compromete a utilizar la información recibida por Supercomp como confidencial para fines estrictamente propios. El cliente se compromete a no distribuir o reproducir ya sea parcialmente o completamente dicha información.

## 2-. ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES

El cliente acepta las condiciones generales, logística, y garantía, así como condiciones particulares si existiesen. Las disposiciones establecidas por el cliente sin tener aprobación por escrito por parte de Supercomp, no tendrán validez y no implicarán conformidad de Supercomp con las mismas.

Se presumirá que cualquier persona que actúe en nombre del cliente, ya sea encargado, supervisor, colaborador etc, es vinculante y tiene poderes como representante del mismo.

## 3-. PRECIOS

Precios válidos salvo error tipográfico o error manifiesto de precio.

Las ofertas y listas de precios tienen carácter puramente indicativo, reservándose Supercomp Digital el derecho a modificar dichos precios sin preaviso.

Los presupuestos tendrán una validez de 48 horas salvo fin de stock del producto ofertado a dicho precio o variación de precio por parte del fabricante, sin previo aviso.

## 4-. LOGÍSTICA

### 4.1-. ENTREGA DE MATERIAL

Los plazos de entrega (en días laborables) para pedidos confirmados antes de las 19:00 serán los siguientes:

- España Peninsular y Portugal: Entrega estándar 24 horas.

- Islas Baleares: Entrega estándar 48 horas
- Ceuta, Melilla, Andorra: Entrega estándar 48 horas. En ocasiones el plazo puede ser superior debido a trámites aduaneros.
- Islas Canarias: 5 días. Pedidos confirmados de Lunes a Miércoles. En ocasiones el plazo puede ser superior debido a trámites aduaneros.
- Resto de Europa: De 3 a 7 días.

Para entregas urgentes consultar tarifas.

Los plazos de entrega pueden variar por motivos ajenos a Supercomp.

Salvo acuerdo expreso por escrito con Supercomp, el cliente no tendrá derecho a solicitar indemnizaciones o devoluciones de los portes en el caso de que se produzcan retrasos en la entrega del producto debido a circunstancias ajenas a Supercomp.

#### **4.2-. RECEPCIÓN DE LA MERCANCÍA**

En la recepción de la mercancía, será necesario a efectos de posibles reclamaciones, hacer constar en el albarán del transportista en el momento de la entrega cualquier incidencia que pueda existir en el estado de la mercancía, número de bultos o embalaje de la misma.

Cualquier incidencia encontrada en la mercancía, será imprescindible comunicarla a través del correo electrónico a [logistica@supercompdigital.es](mailto:logistica@supercompdigital.es) en un plazo máximo de 24 horas. Transcurrido este plazo, se entenderá que el producto ha sido aceptado conforme.

Para esclarecer y acelerar dicho trámite, nuestro departamento logístico puede solicitarle fotos de la mercancía previo curso de la incidencia.

#### **5-. GARANTÍAS Y RECLAMACIONES**

Supercomp ofrece un servicio de atención y soporte para poder ayudarle a tramitar cualquier incidencia con el producto (dentro del límite de garantía), devoluciones etc.

Podrá ponerse en contacto con nosotros a través del correo [rma@supercompdigital.es](mailto:rma@supercompdigital.es) o bien a través de nuestra página web [www.supercompdigital.com](http://www.supercompdigital.com) logeando con tu usuario y finalmente dirigiéndote a la sección RMA.

## Gestión RMA

[Generar RMA](#)[Consultar RMA](#)

Elija un criterio de búsqueda:

 N° de Factura    Código / Descripción / N° de Serie

Número de Factura (toda la parte numérica):

Fecha:

Todos ▾   2016 ▾

[Buscar](#)

Nuestro equipo de especialistas en el sector, le responderá con la máxima celeridad posible a su caso. El servicio técnico de Supercomp trabaja bajo las festividades de Galicia.

En cualquier reclamación o trámite de garantía, se deberá incluir los siguientes datos:

1. Número de factura de compra.
2. Número de cliente.
3. Número de referencia y número de serie del producto.
4. Número de unidades sobre las cuales se realiza la devolución o reclamación.
5. Indicación de los motivos o incidencia.

En aquellos casos en los que la garantía se cubre directamente con fabricante, la responsabilidad derivada de la misma, será exclusivamente de este.

Para más información acerca de los productos que cubren garantía directa con fabricante, podrá revisar el documento de garantía por fabricantes que encontrará en nuestra página web [www.supercompdigital.com](http://www.supercompdigital.com)

La garantía cubre las imperfecciones físicas del producto entregado al cliente, siempre y cuando fuera utilizado bajo las condiciones normales de explotación que indican los manuales e instrucciones puestos a disposición del usuario. Supercomp se reserva el derecho de sustituir el material en el caso que proceda por otro de similares características aunque no necesariamente de igual marca.

Condición indispensable para la tramitación de reparaciones o devoluciones adjuntar la hoja de RMA facilitada a los clientes por parte de Supercomp.

A recibo de la información anteriormente citada, Supercomp se reserva el derecho de autorizar o rechazar el RMA solicitado dependiendo del estado del producto y su garantía.

Supercomp no está obligado a indemnizar al usuario o a terceros por pérdidas de beneficio o lucro o cualquier daño que proviene o que provenga de un deterioro o pérdida de datos del usuario referente al producto.

Supercomp se reserva el derecho de aplicar una tasa en concepto de revisión en el caso de que el producto tramitado no presente avería.

### **5.1-. GASTOS DERIVADOS DE PORTES**

En el caso que el cliente tramite algún producto con Supercomp (ya sea para su reparación o devolución (incluyendo devoluciones de depósito)), Supercomp no se hará cargo de los gastos de transporte, así como los gastos producidos por cualquier aduana aplicable. El cliente se hará cargo de todo riesgo de pérdida o daño ocasionado en el envío.

En el caso que el producto tramitado sea un DOA los gastos derivados de portes de recogida y entrega serán a cargo de Supercomp. Si una vez recibido el material, resulta que no contiene avería, el cliente deberá hacerse cargo de los portes de devolución del material.

En el caso de devoluciones por error comercial a la hora de cursar el pedido o bien por errores de descripción de producto. Supercomp se hará cargo de los gastos derivados de transporte de recogida.

## **6-. DEVOLUCIONES**

Supercomp reconoce a sus clientes el derecho a devolver la mercancía sujeta a las siguientes situaciones y condiciones:

1. Devoluciones del cliente: El cliente puede devolver productos adquiridos en Supercomp siempre que la solicitud de devolución se efectúe en un plazo máximo de 10 días naturales desde la fecha de compra. Además de este plazo, deberá cumplir con las siguientes premisas:
  - a. El producto debe estar cerrado, en perfecto estado y apto para su posterior venta, no se aceptarán devoluciones de productos abiertos, manipulados, desprecintados, con embalajes dañados, pegatinas en el embalaje exterior o daños externos.
  - b. El producto a devolver no puede ser un artículo de 48 horas o bajo pedido exclusivo del cliente (incluyendo configuraciones de ordenadores).

Trascurridos estos 10 días naturales de devolución permitida, Supercomp da la posibilidad a sus clientes de devolver un artículo cumpliendo con los 2 puntos expuestos anteriores y reduciendo el importe del abono según la siguiente tabla:

<b>Días</b>	<b>% de reducción sobre devolución</b>
11-15 días naturales	5%
15-20 días naturales	9%

2. Devoluciones por error en el envío (referencias erróneas): El cliente en este caso, puede devolvernos productos adquiridos en Supercomp los cuales se enviaron erróneamente (ya sea por motivo logístico o comercial). Dicha solicitud de devolución, se deberá efectuar en el plazo máximo de 10 días naturales. Trascurrido este plazo, se entenderá que el producto enviado era correcto.  
Para cursar la devolución por error en el envío, es imprescindible que el producto contenga todas sus piezas y embalaje original.
3. Devoluciones de depósito: El cliente puede devolver la mercancía de depósito cumpliendo con los siguientes plazos:

<b>Días</b>	<b>Acción</b>
Del 1 al 30 días naturales	Plazo de depósito
Del 31 al 37 días naturales	Solicitar la devolución de depósito

Trascurridos estos 37 días, Supercomp da la posibilidad de devolver el depósito reduciendo del importe total a devolver un porcentaje que cumple con la siguiente tabla:

<b>Días</b>	<b>% de reducción sobre devolución</b>
Del 38 al 45 días naturales	5%

Finalizado el plazo máximo Supercomp se reserva el derecho de no aceptar dicha devolución.

Añadido al plazo de devolución, la mercancía deberá cumplir con la siguiente premisa:

*“El producto debe estar cerrado, en perfecto estado y apto para su posterior venta, no se aceptarán devoluciones de productos abiertos, manipulados, desprecintados, con embalajes dañados, pegatinas en el embalaje exterior o daños externos”*

En el caso que la devolución solicitada no cumpla con las premisas expuestas, el cliente se deberá hacer cargo de los gastos de transporte correspondientes a la devolución de la mercancía.

## **7-. CONDICIONES DE GARANTÍA PARA EQUIPOS ENSAMBLADOS O AMPLIADOS.**

### **7.1-. DURACIÓN DE GARANTÍA**

La garantía del equipo informático ampliado es de dos años. Si el fabricante ofrece una garantía extendida por encima de este tiempo, será este el que deberá

hacerse cargo de la misma. Los componentes ampliados en el equipo, tendrán una garantía limitada entre 2 y 3 años que podrá tramitar con Supercomp. Para más información acerca de los productos que cubren garantía directa con fabricante, podrá revisar el documento de garantía por fabricantes que encontrará en nuestra página web [www.supercompdigital.com](http://www.supercompdigital.com)

Para los equipos ampliados SCD, la unidad central dispone de 3 años de garantía, pero los componentes ampliados tendrán una garantía limitada de 2 años.

## **7.2-. COBERTURAS**

La garantía de la unidad central cubre el coste de las piezas para efectuar la reparación del dispositivo, así como su mano de obra, diagnóstico de la unidad y costes de envío.

## **7.3-. EXCLUSIONES DE GARANTÍA**

Queda excluído de la garantía:

1. Averías causadas por accidentes, desastres naturales, siniestros o causas ajenas a Supercomp.
2. Averías causadas por una incorrecta utilización del dispositivo, manipulación, reparación o ampliación por personas ajenas al servicio técnico de Supercomp.
3. Actualizaciones de BIOS instaladas de forma incorrecta.
4. Virus, o programas informáticos instalados tras la venta del equipo.
5. Pantallas con píxeles muertos o dañados, cada fabricante tiene su política de píxeles en pantallas que se recogen como aceptables, deberá ponerse en contacto con el fabricante del equipo ampliado para conocer dicha política. Encontrará los datos de los fabricantes en nuestra página web [www.supercompdigital.com](http://www.supercompdigital.com)