

Condiciones del Service Desk Travion B.V.

Travion B.V. cuenta con un Service Desk para sus clientes. Este departamento se ocupa de tratar lo más correcta y eficazmente posible todas las preguntas o, en su caso, quejas de los clientes.

El Service Desk es un departamento con una gran lista de tareas, como por ejemplo la conclusión de varios acuerdos con nuestros suministradores, que Travion B.V. asume a diario. A continuación, le describimos esos acuerdos con el fin de tenerle al día de determinados métodos y de sus plazos correspondientes. Gracias a que nuestros clientes reciben esta información por adelantado, podremos acelerar muchos procesos, de modo que nuestro servicio sea también más rápido.

Rogamos lea estas condiciones con atención:

Los plazos de entrega no son sólo indicativos y no vinculantes. Este principio general, únicamente puede obviarse si existe un acuerdo entre las partes predeterminado, explícito y por escrito, en cuyo caso, cuando Travion no haya cumplido la prestación en el plazo previsto, será responsable por demora, siempre que así lo haya convenido por escrito el ordenante.

Travion hace todo lo posible para llevar a cabo la entrega a tiempo. El retraso en la entrega no puede constituir motivo bastante para multa, indemnización o resolución del contrato. Por una prestación cumplida fuera de plazo, el ordenante no tiene derecho a caer en negligencia en el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de una habilitación judicial designando a un tercero para llevar a cabo el cumplimiento del contrato.

La prestación se considerará cumplida cuando:

- A. Travion haya enviado y facturado los bienes y el ordenante los acepta;
- B. pasados 5 días laborables tras la fecha de la factura, sin que el ordenante haya verificado los bienes;
- C. se haga uso (parcial) de una de las partes, o, si esa parte no puede separarse del bien sin que su naturaleza permanezca idéntica, se haga un uso total;
- D. Travion puede, en todo momento, entregar un pedido por partes y exigir el pago de cada envío;
- E. Travion está autorizado a suspender el envío mientras el ordenante no acepte el envío precedente o haya incurrido en omisión.

* **Error / pérdida del envío**

Si no ha recibido un paquete o un palet en los 2 o 3 días siguientes al envío tramitado por nuestra tienda respectivamente, contacte lo más rápidamente posible con nuestro Service Desk, a fin de iniciar una investigación que analice lo que ha ocurrido con su pedido. Para los errores en el envío, lea el apartado: 'error en el envío, generalidades'.

* **Clases de RMA (Return Material Authorization):**

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. Error en el envío | (artículo no corresponde al pedido) |
| 2. Error en el envío | (artículo no corresponde con el albarán) |
| 3. Error en el pedido del cliente | (Atención: ¡mín. 10% gastos de reposición!) |
| 4. Anulación | (Anulación del pedido confirmada por el |
| 5. Daños de transporte | (siempre y cuando se comunique en 24 horas) |
| 6. Bienes defectuosos | (quejas durante la garantía, tras la fecha la |

Generalidades

En reglas generales, los envíos de los bienes que el cliente ha pedido deben recibirse: completos y sin daños; en su embalaje original, sin abrir y sin daños; sin inscripciones o adhesivos. Si éste no fuera el caso, los bienes recibidos podrán devolverse. Ahora bien:

- o El producto debe devolverse en los 5 días siguientes a la comunicación del número RMA.
- o Un DOA (Dead on Arrival) puede devolverse en los 5 días siguientes a la recepción.
- o Con el producto devuelto debe adjuntarse: una copia del formulario RMA + número RMA y la factura.
- o El producto ha de estar bien embalado para poderlo devolver; esto es: en su embalaje original, SIN celo y/o inscripciones de ningún tipo.
- o Caso de enviarnos hardware para su reparación, rogamos no añada cables u otros accesorios.
- o Si no se respetan estas condiciones, el producto será devuelto al cliente sin haberlo tratado.

1. Error en el envío (no se corresponde con el pedido)

Si los bienes enviados no correspondieran con su pedido, debe comunicarlo en los 2 días siguientes a la recepción. Con el fin de devolver a Travion B.V. los artículos que fuera conveniente, recibirá un número RMA, de parte de nuestro Service Desk.

2. Error en el envío (no se corresponde con el albarán)

Si los bienes enviados no correspondieran a los descritos en el albarán (es decir: hay menos o demasiados productos y/o no son los correctos), debe comunicarlo al Service Desk en los 3 días siguientes a la recepción. Ello nos permitirá corregir el envío y hacerle entrega de los bienes correctos y/o que faltaban. Con el fin de devolver a Travion B.V. los artículos que fuera conveniente, recibirá un número RMA. Lamentamos no podernos hacer cargo de los errores que se han comunicado al Service Desk después del plazo de 3 días.

3. Error en el pedido (pedido erróneo por parte del cliente)

<u>Comunicación</u>	<u>Gastos de reposición</u>
> 5 días laborables	10%
Entre 5 y 10 laborables	15%
< 10 laborables	No nos hacemos cargo

¡Por los pedidos erróneos habrá un recargo de 15,00 EUR en concepto de gastos de administración y envío, además de, como mínimo, 10% por gastos de reposición!

o ¡Si para su pedido hubiéramos adquirido artículos especiales, las condiciones expuestas no son válidas!

Para los artículos especiales, esto es: los denominados productos exóticos, productos especiales o productos poco frecuentes, no rigen las condiciones antes expuestas. En principio, esos bienes no podrán devolverse. Ahora bien, si usted contacta con nuestro Service Desk, estudiaremos su caso y haremos lo posible para responder a sus demandas. El resultado final dependerá de la estimación de Travion B.V.

o Caso de existir irregularidades en los bienes devueltos, como por ejemplo si el embalaje estuviera abierto o con inscripciones, Travion tiene derecho a rechazar el número RMA o a imponer/aumentar el porcentaje por los gastos de reposición.

4. Anulación

Si recibe un artículo que hubiera anulado por fax o email y cuya anulación hubiera sido aceptada, puede negarse a aceptar el envío o comunicarlo a nuestro Service Desk en los 2 días siguientes a la recepción.

5a. Daños del transporte

Rogamos que respete las indicaciones siguientes:

- Caso de daños visibles: ¡no acepte bajo ningún concepto el envío!
- Pida una confirmación del transportista acerca del daño y, si fuera posible, tome una fotografía digital y envíela por email a nuestro Service Desk (rma@travion.nl).
- Envíe, inmediatamente, a nuestro Service Desk un fax o un email.
- Una vez recibamos el envío dañado, le enviaremos de nuevo los bienes que nos pidió.

5b. Daños de transporte ocultos

Si los daños de transporte no fueran visibles y sólo pudieran ser descubiertos una vez abierta la caja o el palet, deberá comunicarlo a nuestro Service Desk en los 2 días siguientes a la recepción. Sólo a usted le incumbe el control **directo** de los envíos. En caso de daños ocultos, envíe, si fuera posible, una fotografía digital por email a nuestro Service Desk. Lamentamos no podernos hacer cargo de los daños que se han comunicado después del plazo de 2 días.

6. Productos defectuosos

Caso de que los artículos fueran defectuosos, envíenos una queja detallada. Atención: no se admitirán las quejas con menciones como: 'es defectuoso' / 'no funciona'. Algunos distribuidores imponen la condición de adjuntar una hoja de estado del artículo defectuoso.

Le queremos informar del hecho de que para tramitar los bienes defectuosos, el Service Desk sigue las condiciones y pautas de sus distribuidores y/o fabricantes del producto (garantía de fábrica). Los artículos que no cumplan con esas condiciones y pautas serán devueltos sin trámite alguno. Así, podrá controlarse por ejemplo el cociente entre la cantidad de productos adquirida por Travion B.V. y el total de artículos defectuosos (la denominada tasa de irrelevancia). No puede ser que los productos se abonen o se envíen de nuevo, si antes no han sido adquiridos por Travion B.V. Es decir, las condiciones de nuestros distribuidores también a nosotros nos afectan.

7. Solicitud de un número RMA

Para solicitar un número RMA, rellene correctamente la hoja de solicitud del RMA, según se indica en la propia hoja, y envíela junto a una copia de la factura correspondiente por fax o email a nuestro Service Desk. Esta es la manera más rápida de conseguir el número, pues, para el trámite de su petición, necesitamos siempre el número de la factura y las causas de la solicitud del RMA. Encontrará esa hoja de solicitud del RMA en nuestro sitio web www.travion.nl bajo la rúbrica "SUPPORT".

Para más información, no dude en contactarnos.

Travion B.V. Dept. Service Desk
Email : rma@travion.nl

Fecha de actualización: 01-10-2006.