



**IPC**

BY TENNANT COMPANY

## CONDICIONES DE VENTA

La tarifa de precios queda definida en la tarifa oficial y son los que, TENNANT SALES & SERVICES SPAIN, S.A. aplicará de manera normalizada, aunque se reserva expresamente el derecho de introducir las modificaciones que crea convenientes sin previo aviso. Los precios de venta son, en todos los casos, los precios franco fábrica sin inclusión del IVA, otros impuestos, ni portes. Los precios se entienden fijados en EUROS.

Los pedidos deben cursarse por escrito indicando el código vigente, descripción y cantidad de los productos solicitados para evitar confusiones, malentendidos o retrasos innecesarios en la entrega de los mismos.

Los pedidos solo se podrán cursar vía correo electrónico o fax, a tales efectos de dichas comunicaciones, se facilitan los siguientes datos: Correo electrónico: pedidos@ipcleaning.net - Fax: 935 737 713. Destacar que no se aceptarán pedidos por vía telefónica.

Los portes serán pagados para los pedidos con una base imponible a partir de 300€. Para aquellos pedidos que no alcancen la cifra señalada, el envío se realizará igualmente a portes pagados, pero se le facturará un importe de 20€ por gastos de transporte. Para los envíos con destino Ceuta, Melilla y las Islas Canarias, el volumen mínimo para asumir los portes es de 1.000€.

**Las condiciones de entrega serán Incoterm CIP, excepto para Ceuta, Canarias y Melilla, donde se aplicará DAP.**

### CONDICIONES DEVOLUCIONES

Naturalmente el cliente podrá efectuar devoluciones por la recepción de producto en mal estado imputable al transporte y para ello TENNANT SALES & SERVICES SPAIN, S.A. requiere la pronta colaboración del cliente conforme las siguientes condiciones:

- En caso de observar cualquier desperfecto en el embalaje o diferencias entre los bultos recibidos y los que indica el albarán, deberá dejarse constancia escrita en el albarán de entrega del transporte.
- No se admitirá ninguna reclamación si no está acompañada del albarán con la anotación correspondiente.
- No se aceptará ningún tipo de reclamación transcurridas 24 horas desde la fecha de recepción de la mercancía por parte del CLIENTE.
- Por favor contacte con el Servicio de Atención al Cliente y envíeles la lista de piezas que requiere devolver (incluyendo número de pedido y la referencia de cada pieza) para su aprobación y organización del pedido y entrega de restitución con recogida del producto dañado cuando corresponda.

Igualmente se contempla la devolución, mediante intercambio de producto, en los casos de entrega de producto faltante, equivocado o incorrecto.

- Por favor contacte con el Servicio de Atención al Cliente y envíeles la lista de piezas que quiere devolver (incluyendo número de pedido y la referencia de cada pieza) para su aprobación.
- El Servicio de Atención al Cliente le contactará con información detallada sobre las piezas aprobadas para devolución, incluyendo una referencia única de pedido de devolución.
- Prepare la recogida de las piezas en el paquete original y compruebe que las piezas a devolver estén completas y en perfectas condiciones de venta.
- TENNANT SALES & SERVICES SPAIN, S.A. organiza la entrega del producto correcto y recogida del incorrecto.
- No se aceptará ningún tipo de reclamación transcurridas 48 horas desde la fecha de recepción de la mercancía por parte del CLIENTE.

Por otros motivos, se aceptará tramitar devoluciones, pero sólo de forma justificada y en el plazo de 14 días naturales desde la fecha de recepción de la mercancía por parte del CLIENTE.

La tramitación y asignación de un número de devolución no significa la aceptación definitiva de la devolución del material. Esta aceptación sólo será definitiva tras la comprobación del material por nuestro personal técnico.

Por favor siga los siguientes pasos:

- Por favor contacte con el Servicio de Atención al Cliente y envíeles la lista de piezas que quiere devolver (incluyendo número de pedido y la referencia de cada pieza) para su aprobación.
- El Servicio de Atención al Cliente le contactará con información detallada sobre las piezas aprobadas para devolución, incluyendo una referencia única de pedido de devolución.
- Organice el transporte por sus medios a los centros de IPC/Tennant en Vilassar de Dalt (producto para venta) o Palau de Plegamans (producto a revisar) según le indique atención al Cliente.
- Envíe las piezas en el paquete original (si disponible) y compruebe que las piezas a devolver estén completas, sin usar y en condiciones de venta.
- Una vez recibidos los productos devueltos, el Servicio de Atención al Cliente emitirá una nota de crédito siempre que los productos sean recibidos en perfectas condiciones de poder ser vendidos. Se aplicará una depreciación mínima del 20% en función del estado del material en concepto de comprobación, acondicionamiento y reposición al almacén, sin detrimento que puedan dar lugar a otros costes por falta de piezas o accesorios, roturas de las piezas, mal estado del embalaje, etc. que no sean atribuibles a TENNANT SALES & SERVICES SPAIN, S.A. La valoración del material devuelto será la del precio y condiciones de adquisición, no el vigente en caso de que sufriera alguna variación. La respuesta o dictamen del servicio Técnico se debe producir en un plazo máximo de 72 horas desde la recepción del producto.

Por favor tenga en cuenta que los procesos de devolución descritos sólo son de aplicación en el caso de pedidos que han sido com-prados a TENNANT SALES & SERVICES SPAIN, S.A. (directamente u online). Productos comprados de otra forma deben ser devueltos al vendedor o distribuidor del cual fueron adquiridos originariamente.

No será aceptado ningún material devuelto que no esté correctamente identificado en la tramitación con Atención al Cliente o que no corresponda con lo indicado en la solicitud.

Por favor tenga en cuenta que una selección de la gama de piezas no puede ser devuelta:

- Kits incompletos
- Materiales básicos como pernos, arandelas, etc
- Detergentes
- Baterías/Cargadores
- Materiales de goma o linatex
- Piezas que contienen goma o linatex
- Cepillos/Pads y portapads
- Materiales que no forman parte de la gama estándar (productos personalizados)
- Piezas que ya no forman parte de la gama de TENNANT SALES & SERVICES SPAIN, S.A.
- Tarjeta y componentes electrónicos

Todos los gastos generados por una devolución no autorizada correrán a cargo del Cliente. El envío del material devuelto implica la aceptación de las condiciones anteriores. El envío del material a TENNANT SALES & SERVICES SPAIN, S.A. se realizará a portes pagados por el Cliente.

### CONDICIONES GENERALES DE GARANTÍA

TENNANT SALES & SERVICES SPAIN, S.A. garantiza todos sus productos por un periodo de 12 meses contra cualquier defecto de fabricación que sea verificado por los servicios técnicos, propios o autorizados.

Es imprescindible para atender la garantía aportar la factura de compra del producto adquirido.

La garantía no cubre las piezas que deban sustituirse por el normal desgaste de funcionamiento y utilización ni los materiales deteriorados por una manipulación incorrecta y/o uso inadecuado de los mismos, según lo especificado en los manuales y leyes vigentes.

La garantía queda anulada y sin ningún tipo de efecto si se cumplen alguno de los siguientes supuestos:

- Manipulación de equipos o materiales por personas ajenas y no autorizadas por los servicios técnicos propios autorizados de TENNANT SALES & SERVICES SPAIN, S.A.
- Utilización o sustitución de piezas no originales u homologadas por los servicios técnicos propios o autorizados de TENNANT SALES & SERVICES SPAIN, S.A.
- Incumplimiento de las instrucciones de utilización especificadas en los manuales de puesta en marcha y mantenimiento.

Las garantías serán atendidas por los Servicios Técnicos de TENNANT SALES & SERVICES SPAIN, S.A., propios o autorizados, y una vez verificados los materiales por los servicios técnicos, estos emitirán el correspondiente informe para dictaminar si procede o no la aplicación de dicha garantía.

Los Servicios Técnicos externos requieren el visto bueno de TENNANT SALES & SERVICES SPAIN, S.A. para la aprobación y dictamen.

En el supuesto de que por necesidades de servicio al cliente final se desee solicitar anticipadamente los materiales que posteriormente deberán someterse a garantía, estos serán enviados y facturados siguiendo la operativa normal para ser abonados posteriormente en el caso que proceda la conformidad de la garantía según las normas indicadas anteriormente.

TENNANT SALES & SERVICES SPAIN, S.A. declina toda responsabilidad ajena al estricto cumplimiento de las normas e instrucciones a que hacemos referencia en el presente apartado de garantías.

TENNANT SALES & SERVICES SPAIN, S.A. podrá dejar de atender a determinados clientes alegando, sin carácter limitativo, las siguientes causas:

- I. El impago reiterado por parte del Cliente de las facturas correspondientes a los suministros efectuados.
- II. Cualquier infracción cometida respecto a los productos originales de TENNANT SALES & SERVICES SPAIN, S.A. que atente contra sus derechos de propiedad industrial.
- III. La incapacidad manifiesta del Cliente para realizar normalmente su actuación comercial cuando así le corresponda.

Este documento será el único documento contractual aplicable que rijan la compra, quedando expresamente excluida cualquier comunicación previa que incluya condiciones de compra del cliente.