

Términos y condiciones generales

Baje aquí los términos y condiciones generales en PDF.

Condiciones generales de venta y entrega SAM International

Artículo 1 - Definiciones

En estas condiciones se hace referencia a:

- a. SAM International: el comercializador de productos, legalmente representado por SAM International B.V.
- b. Comprador: cliente de SAM International que compra sus productos.
- c. Acuerdo: el acuerdo tomado entre SAM International y el comprador, que se pone en validez en el momento de hacer un pedido.

Dirección de la Empresa:
SAM Internacional B.V.

Pso. de la Castellana, 79 – Planta 7
28046 Madrid

Teléfono: + 34 910 606 625
Fax: +34 910 606 626

Accesibilidad:
De lunes a viernes de 09.00 a las
17.30 horas

E-mail:
servicio.es@saminternational.eu

Número de la Cámara de Comercio:
52648281 (Países Bajos)
Número de IVA: 850535487 NL B01
(Países Bajos)

Artículo 2 - Aplicabilidad

Estas condiciones generales se aplican a todos los pedidos hechos a SAM International.

Artículo 3 - El contrato

- 3.1 El contrato de compraventa se cerrará en el momento en que el comprador haga oficial su pedido. Esto se aplica a los pedidos hechos en línea, por correo electrónico o por vía telefónica. El acuerdo cobra vigencia al aceptar SAM International el pago y poner la orden en proceso.
- 3.2 No se aplica una cifra mínima para los pedidos.
- 3.3 SAM International tiene el derecho a rechazar un pedido o imponer condiciones especiales para su aceptación, como exigir el pago (parcial) por adelantado o envío contra reembolso.

Artículo 4 - El precio

- 4.1 Todos los precios incluyen el IVA, con excepción del costo de envío, a menos que se indique lo contrario.
- 4.2 Los precios son en Euros, a menos que se indique lo contrario.
- 4.3 Mientras que el contrato de compraventa no esté vigente SAM International tiene derecho a cambiar precios y condiciones de entrega.

Artículo 5 – Pago y cobro

- 5.1 El pago puede ser efectuado de las siguientes maneras:
 - a. Pago por adelantado: el comprador podrá transferir el pago a la cuenta bancaria de SAM International haciendo mención del número de orden. Su pedido será puesto en marcha en el momento que el pago haya sido recibido y procesado.
 - b. PayPal: el comprador podrá hacer su pago usando PayPal. A través de PayPal se pueden hacer pagos con tarjetas de crédito también. SAM International tiene derecho a adicionar costos extras para cubrir (parcialmente) los costos de utilizar PayPal.

- c. Pago al recibo: el comprador podrá, siempre y cuándo se haya acordado tal de forma escrita, pagar al recibir el pedido.
- d. Pago a Cuenta: en el término de 14 días después de haber recibido su pedido. Este método de pago es exclusivo para clientes empresariales, educacionales o institucionales. SAM International está en su derecho de escoger a quién ofrecerle esta posibilidad de pago, sin dar explicaciones. Además la primera vez que un cliente empresarial realice un pedido SAM International puede exigirle una forma de pago determinada para comprobar las intenciones del comprador.

5.2 Si el comprador no es capaz de cumplir con su pago(s) en el tiempo establecido, SAM International se verá obligado de utilizar un intermediario para realizar el cobro y tiene además el derecho de aumentar la cifra a pagar con los intereses legales sobre el saldo existente, y los gastos extrajudiciales de cobro.

5.3 En caso de que el comprador no cumpla con el pago dentro del término acordado pierde todos sus derechos. Deberá pagar un interés de 1% por cada mes que se mantenga abierta la deuda.

5.4 Los gastos eventuales de cobro, judiciales y ejecución también correrán por cuenta del comprador.

Artículo 6 - Entrega

- 6.1 La entrega tendrá lugar a través de una empresa de logística externa, en base a transportación propia o al ser recogida por el comprador.
- 6.2 SAM International se encargará de organizar la entrega.
- 6.3 SAM International hará la entrega según lo acordado.
- 6.4 El envío se efectuará en base al tiempo de entrega que aparece en la

página de internet. El producto con mayor tiempo de entrega determinará la entrega del pedido total.

6.5 Si uno o varios artículos no estuvieran disponibles, es posible que se incumpla el tiempo de entrega.

6.6 La entrega será hecha a la dirección dada por el comprador, hasta 2 veces; si en ambas ocasiones el comprador no está para recibir el paquete pues será el responsable de recogerlo después en el depot más cercano. Al respecto recibirá constancia por parte del transportador.

Si la dirección dada por el cliente es en un edificio las entregas solo se hacen en planta baja.

6.7 El incumplimiento del tiempo de entrega no da derecho al comprador a recibir ninguna compensación ni tampoco a cancelar el pedido, sí a desistir del contrato de compraventa.

6.8 El período de entrega será de máximo 30 días, a menos que se haya acordado un plazo de entrega diferente. Si se retrasa la entrega o si una orden no puede ser, así sea sólo de manera parcial, llevada a cabo, el consumidor será notificado. Ambas partes en este caso tendrán el derecho de anular el contrato.

6.9 Si la entrega de un artículo, por el motivo que sea, no puede ser llevada a cabo, puede SAM International, después de haberlo convenido con el comprador, sustituir el producto por uno semejante. Si existe una diferencia de precio entre ambos artículos SAM International restituirá o pagará la diferencia.

6.10 Si un pedido no es entregado, o se entrega incompleto o dañado, debe el comprador, en un plazo de 3 días después de haberlo recibido, de manera escrita notificar a SAM International; y después de investigar lo ocurrido el pedido será completado o nuevamente enviado a costo de SAM International.

6.11 Si el comprador reporta a SAM International daño o pérdida de productos en su pedido, tiene SAM International el derecho de realizar una inspección antes de acceder a

enviar nuevamente el pedido o a pagar una compensación. Esta inspección se hará pidiendo fotos de los daños, revisando los productos en persona o cualquiera otra forma de comprobar los daños.

Artículo 7 - Derecho de devolución

7.1 El comprador puede devolver el producto adquirido dentro del período de reflexión de 14 días conforme a la Ley de Compras a Distancia. Los gastos de envío serán para el comprador. Paquetes no franqueados no serán recibidos por SAM International. O no se reciben o el costo será creditado al comprador. Tampoco paquetes contra reembolso sin un acuerdo previo serán aceptados. Solamente tratándose de la devolución de un producto que SAM International haya enviado equivocadamente, entonces corre SAM International con los costos de envío.

7.2 Para que el procedimiento de devolución marche bien debe el comprador siempre contactar primero con SAM International. La devolución debe venir acompañada del formulario de devolución correctamente relleno, el cual recibirá usted de SAM International en el momento en que reporte quiere hacer una devolución.

7.3 Siempre y cuándo los artículos retornados estén sin usar, sin daños, y en tiempo y correctamente en su embalaje, pagará SAM International el precio pagado por el pedido, con excepción de los gastos de envío y los seguros, lo antes posible, en todo caso dentro del plazo de los 14 días después de haber recibido la devolución.

7.4 Cuando los artículos entregados por SAM International no han sido devueltos dentro del plazo de 14 días según el artículo 7.1, se consideran como aceptados. Devolver ya no será posible.

7.5 El envío de una devolución es a riesgo del comprador. Por lo mismo SAM International aconseja al comprador siempre pedir un comprobante de envío.

7.6 Los productos hechos a la medida, como pizarras blancas en formatos no estándares, pizarras impresas y otros productos especialmente fabricados a gusto y necesidad del comprador, no aplican para el derecho de devolución. Esto quiere decir que bajo ninguna circunstancia se podrán devolver estos productos.

Artículo 8 - Garantía

8.1 SAM International garantiza la calidad de los productos vendidos durante 1 año después de haber sido recibidos con respecto a posibles defectos de producción. Para evitar quejas SAM International puede pedirle fotos al cliente del defecto o que envíe el producto para inspeccionarlo, antes de hacer oficial la queja.

8.2 Si un defecto es la consecuencia de un daño de transportación, debe el comprador, en un plazo de 3 días después de haberlo recibido, de manera escrita notificar a SAM International. Después de ese plazo la queja no será válida.

8.3 Solicitudes de garantía se harán en un plazo de 14 días después de descubrir el defecto de forma escrita o por correo electrónico a SAM International, y con una información detallada del problema, con material visual preferiblemente, y una copia de la factura que finge como prueba de garantía.

8.4 SAM International reparará, cambiará o creditará el artículo siempre y cuando se compruebe la veracidad de la queja y ninguno de los puntos en el 8.5 sean aplicables.

8.5 La garantía no tendrá validez en caso de:

- a. el producto haya sido deliveradamente cambiado y no esté en estado original;
- b. el daño haya sido causado por usar el producto de forma incorrecta
- c. el daño haya sido causado a propósito o por negligencia;
- d. cuando SAM International no haya sido informado a tiempo del problema para investigar y solucionarlo eventualmente;
- e. el daño haya sido causado por un uso excesivo.

Artículo 9 - Responsabilidad

9.1 La responsabilidad de SAM International respecto a la venta y entrega de artículos se reduce a los puntos tratados en el artículo 8 sobre garantía.

9.2 El comprador indemniza a SAM International por posibles solicitudes de terceros, en relación a daños causados, cuáles pertenecen a SAM International.

9.3 SAM International no se hace responsable por los datos técnicos entregados por suministradores o productores ni tampoco por la mala calidad de un producto si es algo impensable o difícil de controlar.

9.4 En caso de que SAM International, a pesar de lo antemente descrito, responsable sea de algún tipo de daño, sólo aceptará mientras se trate de un máximo de la cantidad facturada.

Artículo 10 – Fuerza Mayor

10.1 Durante este período el comprador y SAM International pueden anular parte del acuerdo tomado. Si esta situación dura más de dos meses ambas partes pueden disistir totalmente del contrato, sin obligaciones de indemnización a la otra parte.

10.2 Se hace referencia a 'Fuerza Mayor' en estas condiciones generales, aparte del significado legal y de jurisprudencia, a

problemas externos, sobre los cuáles SAM International no tiene ninguna influencia, y que interfieren en el cumplimiento del acuerdo, o lo impiden de tal forma que no se nos pueda exigir cumplir con nuestra parte del trato.

Artículo 11 - Desistimiento

11.1 SAM International tiene el derecho de cancelar sus obligaciones o desistir totalmente del contrato si:

- a: El comprador no cumple (completamente) con sus obligaciones según lo acordado;
- b: Después de firmar el contrato sucediera algo que haga dudar a SAM International de la capacidad del comprador para cumplir con el contrato.

11.2 Además SAM International tiene el derecho de anular el contrato si se surgen circunstancias ajenas a su voluntad que impidan el cumplimiento del contrato o el no poder ofertar un servicio o producto que no cumpla con la calidad que se espera de nosotros.

Artículo 12 – Quejas

12.1 SAM International tiene un procedimiento de quejas bien publicitado y se ocupa de quejas en virtud de este procedimiento.

12.2 Las quejas sobre la ejecución del acuerdo deben tener lugar inmediatamente después de que el consumidor ha encontrado los defectos, definiendolos clara y completamente al empresario.

12.3 Las quejas recibidas por SAM International serán atendidas dentro de un período de 14 días a partir de la fecha de recepción. Si una queja lleva un tiempo de procesamiento más largo de lo normal será contestada en dicho plazo de 14 días, confirmando la recepción y con una indicación de cuando el

consumidor puede esperar una respuesta más detallada.

Artículo 13 - Diferencias

13.1 En acuerdos entre SAM International y el comprador únicamente la legislación holandesa es válida, en la medida en que el derecho de privacidad internacional así lo permita.

13.2 Una diferencia sólo será procesada por la Comisión de Disputas si el consumidor presentó su queja dentro de un plazo razonable a SAM International.

13.3 Si el consumidor quiere someter una diferencia a la Comisión de Disputas, SAM International está obligado a esta elección.

13.4 Si SAM International quiere someter una diferencia a la Comisión de Disputas, el consumidor tendrá un plazo de cinco semanas después de recibir la notificación por escrito hecha por SAM International, y deberá expresar por escrito si así lo desea, o si prefiere someter la diferencia al tribunal competente. Si SAM International no recibe notificación de la elección del consumidor en el plazo de cinco semanas, a continuación, tiene derecho a someter la diferencia al tribunal competente.

13.6 La decisión de la Comisión de Disputas será en conformidad con las condiciones establecidas en su reglamento. Las decisiones de la Comisión de Disputas son a modo de dictamen vinculante.

13.7 La Comisión de Disputas no negociará o dará por terminada la solicitud si se ha suspendido la opción de pagos de SAM International, si este va a la quiebra o si su negocio realmente ha cerrado, antes de que una disputa sea tratada por la comisión en sesión y se haya dictado un juicio final.

Artículo 14 – Resumen

En caso de que alguno de estos términos no sea aplicable o vaya en contra de la ley o el orden público, se reescribirá el artículo en cuestión o se cambiará por otro que concuerde con la situación vigente, y por lo demás seguirán estas condiciones generales siendo válidas.