

## Condiciones generales de venta

### Condiciones de venta de productos de by DEMES S.L. en tiendas y webs ONLINE:

La fijación del precio de reventa nos permite proporcionar a todos nuestros distribuidores un margen mínimo garantizado, se trata de que, a cambio, los distribuidores promuevan la venta de nuestros productos, precisamente porque cada unidad vendida les proporciona un margen superior, en principio, al de otros productos semejantes pero respecto de los que no hay precio de reventa.

El cliente no podrá ser considerado, en ningún caso, como representante de By DEMES, S.L. y no podrá actuar ni comprometerse en su nombre.

**Todos los productos** tendrán un precio de venta al público (P.V.P.), igual que en todas las webs o páginas de venta online, dicho precio P.V.P. de referencia estará publicado por By DEMES, S.L. en su página web y actualizado para mantener los precios más competitivos del mercado.

El cliente podrá utilizar la marca, nombre comercial y logotipo de las marcas distribuidas por By DEMES, S.L. sólo para la promoción y publicidad de los productos de By DEMES, S.L., conforme a la ley de marcas 17/2001 de 7 de enero. El cliente no tiene ningún derecho sobre las marcas, nombres comerciales ni logotipos y se preservará en todo momento los derechos de By DEMES, S.L. sobre los mismos.

El cliente será responsable de la asistencia técnica y comercial de los productos que venda tanto a usuarios finales, como a otros distribuidores o revendedores, en ningún caso el usuario final podrá llamar a By DEMES, S.L. o solicitar soporte postventa directamente o remitir mercancía RMA o DOA sin la correspondiente documentación expuesta en las condiciones generales de venta.

El cliente deberá formar a sus empleados o vendedores para realizar una adecuada demostración y explicar las ventajas técnicas de los productos para aportar a los compradores toda la asistencia necesaria, desde la elección del producto a la asistencia postventa.

En el caso de que no se cumplan las condiciones de venta, By DEMES, S.L. se reserva el derecho a modificar las condiciones de compra de los distribuidores, pudiendo modificar los descuentos aplicados inicialmente en la ficha del distribuidor reduciéndolos en consecuencia.

### Formalización de pedidos:

Todos los pedidos se formalizarán mediante documento escrito que habrá de ser enviado a nuestras oficinas vía fax o e-mail. En él, deberán reflejarse el nombre, código cliente y código del producto solicitado, así como las especificaciones que el remitente considere oportunas, como "número de referencia de pedido", "dirección de envío", "fecha de entrega", etc.

### Entrega de mercancía:

Los pedidos que superen el valor neto de 900 €, serán entregados sin cargo alguno de transporte. Para aquellos pedidos que no superen el valor anteriormente reflejado, los portes serán Debidos, el cliente en este caso deberá especificar agencia de Transporte, o en su defecto serán enviados mediante nuestro transportista habitual. Los portes con destino a las Islas Canarias, Ceuta y Melilla correrán a cargo del cliente. Solamente serán entregados sin cargo cuando el valor neto de la compra supere los 1.500 €, este envío será realizado vía marítima.

Cualquier necesidad en referencia a la entrega de mercancía que no esté dentro del sistema habitual, como pueden ser entregas urgentes, entrega vía aérea, etc., correrá a cargo del cliente. La mercancía viaja por cuenta y riesgo del cliente.

### Procedimiento de RMA:

En caso de avería, devolución de condicional o solicitud de abono, debe solicitarse RMA, rellenando el formulario de solicitud RMA disponible en la sección "soporte", en la parte superior de nuestra página web: [www.bydemes.com](http://www.bydemes.com)

**NO SE ACEPTARÁ** ningún paquete que llegue a nuestras dependencias sin su número de RMA correcto. Así mismo puede consultar las condiciones del "Programa de Servicio para Reparaciones" al completo, en el siguiente enlace: <http://www.bydemes.com/images/documentos/garantia2009.pdf>

### Reparaciones:

En todos los casos, los productos averiados serán enviados y devueltos a cargo del cliente. Para todas las reparaciones de productos fuera de garantía, se aplicará como mínimo el coste de 30 minutos de Asistencia Técnica (Coste mínimo de reparación). A la verificación de un producto en que no se aprecie ninguna avería, se le aplicará el "coste mínimo de reparación".

### Asistencia técnica en instalaciones y taller:

La garantía By DEMES, S.L. cubre defectos de fabricación durante un periodo de 2 años desde la fecha de venta, a excepción de:

- Baterías, pilas, DVRs y discos duros, que se acogen a la garantía del fabricante.
- Monitores TFT LCD o PLASMA cuya gestión deberá tramitar directamente el cliente con el S.A.T. oficial del fabricante más cercano a su domicilio.

Esta garantía se entiende en el taller del servicio técnico de By DEMES, S.L. no incluye piezas con desgaste normal de uso, pilas ni baterías, ni daños causados por sobrecargas, tormentas ni uso indebido o maltrato de los equipos.

La obligación de By DEMES, S.L. se limita a la reparación o reemplazo de los productos sin ningún coste de piezas ni mano de obra si se comprueba que es defecto de los materiales o fabricación y el uso del equipo ha sido el adecuado. By DEMES, S.L. no tendrá ninguna obligación bajo esta garantía si el producto ha sido alterado o impropriadamente reparado o manipulado por personal ajeno a By DEMES, S.L.

Ninguna otra garantía, expresa ni implícita, ni mercantil ni de conveniencia para ningún propósito particular de ningún tipo puede extenderse más allá de los términos expresados en el párrafo anterior de este escrito. En ningún caso By DEMES, S.L. se hará responsable de consecuencias ni de averías accidentales por incumplimiento de esta o de cualquier otra garantía ni en el caso que se deban a un fallo o negligencia. By DEMES, S.L. no tendrá responsabilidad alguna por cualquier agravio personal, daño de la propiedad o cualquier otra pérdida basada en reclamaciones de que este producto ha fallado en el cometido para el que ha sido fabricado. Sin embargo, si By DEMES, S.L. se mantiene obligado, ya siendo directa o indirectamente, por cualquier pérdida o daño surgido bajo esta garantía limitada o de otra manera, sin reparar en la causa que lo originó; la máxima responsabilidad de By DEMES, S.L., no deberá en ningún caso exceder del precio de venta de este producto, este deberá ser el completo y exclusivo remedio contra By DEMES, S.L.

### Asistencia técnica:

En el caso de que se requiera la presencia de personal técnico de By DEMES, S.L. en instalaciones realizadas o a realizar por el cliente, éste asumirá los gastos de desplazamiento, alojamiento y manutención del personal técnico y se le facturarán las horas empleadas, con un máximo de diez horas por día de trabajo, según nuestra tarifa vigente. El Servicio Técnico en nuestras dependencias se facturará según nuestra tarifa vigente.

### Devolución de mercancía:

Si el motivo de la devolución es ajeno al cliente (por ejemplo: entrega de producto erróneo, que no se corresponda al pedido), los portes de la devolución correrán a cargo de By DEMES, S.L. El cliente dispone de un plazo máximo de quince (15) días hábiles, a partir de la fecha de recepción del material, para la devolución del producto con el que no está satisfecho. Con la devolución del material se deberá adjuntar copia de la factura.

La devolución del material corre por cuenta y riesgo del cliente, por lo que se rechazarán las devoluciones a portes debidos. By DEMES, S.L. sólo aceptará los productos que sean enviados con su embalaje original, en perfectas condiciones, en estado nuevo y completo (con todos los accesorios, manuales, cables, etc.).

La recepción del material devuelto no supondrá en ningún caso la aceptación o conformidad del estado del mismo, por lo que By DEMES, S.L. gozará de un plazo de 10 días para verificar el material en cuestión y notificar al cliente los daños existentes en el producto devuelto, si los hubiese. No se reembolsarán los productos averiados o cuyo embalaje original estuviese deteriorado. En aquellos casos en que las devoluciones no cumplan con los criterios de aceptación, By DEMES, S.L. procederá a retornar el producto con los costes a cargo del cliente. By DEMES, S.L. hará todo lo necesario para reembolsar (compensación abonos) al cliente lo más rápidamente posible el material, ya que el plazo de reembolso depende de los exámenes técnicos del material recibido.

## Condiciones generales de venta

### Material en depósito:

Si se desea mercancía de forma condicional deberá efectuarse una solicitud por escrito indicando: motivo, duración, y número de pedido. By DEMES, S.L. se reserva el derecho de aceptar o denegar dicha solicitud. Una vez aceptada la solicitud, el material deberá devolverse en el plazo estipulado y en perfectas condiciones. Deberá incluir toda la documentación original y todos los accesorios en sus embalajes internos originales. Para preservar el embalaje original no podrán adherirse precintos o etiquetas directamente sobre él y siempre deberá transportarse dentro de otro embalaje protector. En caso de no efectuar la devolución en el plazo estipulado se procederá a su facturación, imputándose al número de pedido indicado en la solicitud. En caso de no devolver la mercancía en perfectas condiciones se facturará el cargo equivalente a los deterioros de cada caso.

No se pueden entregar materiales condicionales de sustitución durante la reparación de equipos averiados. La garantía de los equipos no cubre un equipo de sustitución durante su reparación. De ciertos artículos By DEMES, S.L. dispone de un stock limitado de unidades para su cesión durante la reparación de equipos averiados. En caso de no disponer de un equipo exactamente igual al averiado, se ofrecerá el más similar de los disponibles. El coste fijo de dicha cesión temporal será de un 10% del PVP del equipo cedido, independientemente de la duración de la reparación, o de si la reparación está o no en garantía o del coste final de la reparación.

By DEMES, S.L. no se responsabilizará, ni directa ni indirectamente, de la información almacenada en discos duros, tarjetas de memorias, Pen Drive, y todo soporte futuro que sirva para el almacenamiento de vídeos, imágenes, fotografías y cualquier otro tipo de información; cualquiera de estos soportes de almacenamiento enviados al departamento técnico, podrán ser borrados para un completo testeo con el resto de material, sin que se responsabilice de la pérdida de información o datos a By DEMES, S.L.

### Cláusulas generales:

Los precios indicados son precios sin impuestos que corren siempre a cargo del comprador. Los precios indicados son "Precios de Venta al Público".

En el caso de que el cliente no esté al corriente de pago, perderá todos sus derechos de garantía y se suspenderá el suministro de material, que será restablecido cuando el cliente abone la cantidad adeudada así como los gastos de devolución en los que su hubiese podido incurrir y los oportunos intereses de demora. La propiedad de los productos no pasará al cliente hasta que no se haya hecho efectivo el pago de las facturas correspondientes.

By DEMES, S.L. en ningún caso será responsable de los daños directos o indirectos, o pérdida de los beneficios o de economías previstas que puedan surgir por el uso de nuestros equipos. By DEMES S.L. se reserva el derecho de cambiar las listas, especificaciones y los precios de sus productos sin previo aviso. Las referencias, descripciones y precios, son las indicadas salvo error tipográfico o de imprenta. Todas las especificaciones y características de los productos están sujetas a cambios sin previo aviso.

### Condiciones de garantía DOA:

El DOA (*Dead On Arrival*), es la tramitación y reemplazo de un material averiado(\*) para los casos en que el material presente un defecto de fábrica durante los primeros **30 DÍAS DESPUÉS DE LA COMPRA**.

*\* Se enviará siempre el mismo material, siempre que se disponga del mismo material en nuestros almacenes, en caso de no ser así se sustituirá por un modelo igual o superior.*

Procedimiento a seguir **para gestionar el DOA**:

**1. Rellenar el formulario para tramitar el DOA** (disponible en nuestra página web: <http://www.bydemes.com/RMA>), rellenando todos los campos (**todos los campos son obligatorios**). Tras cumplimentar el formulario(\*) le será enviado en el plazo de 24/48h el material de reposición.

*\* En caso de no poder aportar el número de la factura, se tomará como fecha inicio el día siguiente de la realización del pedido.*

**2. Embalar el material con todos los accesorios, embalajes y manuales originales y protegido** (recomendamos introducir el material dentro de una caja y retractilar). En caso de no disponer de los embalajes originales, utilice los embalajes del material de reemplazo).

**3.** Escribir el número de DOA generado por la página web, en el exterior de la caja, junto con la dirección de envío y seguir el proceso de envío.

**4.** Una vez recibido y testeado el producto, si no cumple las condiciones DOA especificadas en el anexo, se informará al cliente del incumplimiento del DOA y el producto será devuelto a portes debidos.

### Anexo de condiciones DOA:

- El producto deberá estar completo (embalajes, CDs, cables, baterías, manuales, tornillería, etc.). En caso de no disponer de los embalajes originales, utilice los embalajes del material de reposición.
- El embalaje no deberá presentar ningún daño físico, ni pegatinas de transporte, ni rotulaciones y deberá ser el original; para ello introduzca la caja del material dentro de otra caja para poder poner en el exterior las pegatinas de transporte necesarias.
- El producto deberá tener todos los componentes originales.
- El DOA deberá ser gestionado durante los siguientes 30 días a partir de la fecha de factura.
- No se aceptará ningún material DOA si el producto presenta daños producidos por un uso indebido, roturas, daños físicos de cualquier índole que sean las que motiven su mal funcionamiento, ni daños causados por sobrecargas ni tormentas eléctricas.
- No se aceptará el material, si el producto no dispone de número DOA.
- No se enviará ningún material de sustitución si no se siguen estos procedimientos correctamente.
- No se aceptará un DOA por cualquiera de las causas contempladas en el apartado "Excepciones para un DOA" para los materiales vendidos por byDemes SL
- El "DOA" queda sujeto al correcto trámite del mismo, a la verificación del material por parte del servicio técnico y no pudiendo solicitarse en caso de envío erróneo, error de pedido y/o trámite incorrecto.
- Manipulación, modificación o reparación de cualquier producto o pieza, por el usuario final o cualquier proveedor de servicios no autorizado por by Demes, S.L.
- Instalación deficiente o uso del producto fuera de las especificaciones y recomendaciones del manual de usuario, o bien daños producidos por golpes, caídas, derrame de líquidos o accidentes.
- La asignación de un número DOA no significa la aceptación definitiva de la garantía. Esta aceptación sólo será definitiva tras la comprobación del material en el departamento técnico de By DEMES, S.L.

**Excepciones para un DOA.** La garantía DOA quedará anulada y cancelada bajo las siguientes circunstancias:

- Devolución del producto por cauces distintos de los especificados en la garantía DOA.
- El envío del material sin el número DOA, caja original (en perfecto estado) falta de accesorios o embalajes no originales.
- Todo material enviado sin identificar con el N° de DOA asignado.
- El material vendido como outlet no queda sujeto a la garantía DOA.

**Condiciones de envío.** Como condición precedente a la garantía DOA, deberá:

- Obtener un número DOA, para lo cual, deberá rellenar el documento de la página web: [www.bydemes.com/soporte](http://www.bydemes.com/soporte).
- El Número de DOA debe ir sobre una caja de protección o sobre la caja retractilada, "NUNCA" sobre la caja original del material.

## Condiciones generales de venta

- Dispone de 10 días hábiles para enviar el material, a partir de la asignación del N° de DOA.
- Todo material enviado a byDemes sin identificar con su correspondiente N° de DOA será rechazado.

### **Evaluación del defecto:**

El servicio técnico de By DEMES, S.L. determinará si el equipo defectuoso está cubierto, o no, por la garantía DOA, de no ser así, se le comunicará al cliente. Los gastos generados por la anulación, o la no aceptación del DOA, correrán a cargo del cliente.

La garantía DOA sólo es válida para España.

\* Mantenemos stock de **todos** los productos en **todas las delegaciones**.



### **OFICINA SEDE CENTRAL:**

C/ San Fructuoso 50-56  
08004 Barcelona

Tlfs.: 934 254 960 / 934 269 111  
Fax: 934 261 904

[bydemes@bydemes.com](mailto:bydemes@bydemes.com)



### **ALMACÉN PRINCIPAL:**

C/ Motors 348-358  
Polígono Industrial Gran Vía Sur,  
08908 Hospitalet de Llobregat,  
(Barcelona)

Tlf.: 934 254 960

[almacenbcn@bydemes.com](mailto:almacenbcn@bydemes.com)



### **DELEGACIÓN CENTRO:**

Av/ Somosierra 22  
Nave F, Planta 1 inferior  
28700 San Sebastián de los Reyes  
(Madrid)

Tlf.: 917 544 804

[madrid@bydemes.com](mailto:madrid@bydemes.com)



### **DELEGACIÓN CANARIAS:**

Crta. del Norte, 113  
35013 Las Palmas de Gran Canaria

Tel.: 928 426 323  
Fax: 928 417 077

[canarias@bydemes.com](mailto:canarias@bydemes.com)