

Condiciones Generales de Venta y Servicio de Ruano Informática S.L.

Las relaciones comerciales entre Ruano Informática y sus clientes se rigen por la legislación vigente en materia de comercio y expresadas a nivel particular por las condiciones que reflejamos en este documento, normas, condiciones y pautas de actuación generales a seguir:

1.- ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES.

El cliente, una vez aceptado el pedido, acepta irrevocablemente las *Condiciones Generales de Venta y Servicio*, así como las condiciones particulares de la Garantía del producto que está adquiriendo. La aceptación y tramitación del pedido sólo será efectiva desde el momento que el cliente confirme la oferta comercial que se le suministre. Dicha confirmación sólo será válida si:

- El cliente Firma la oferta comercial y Ruano Informática tiene constancia de ello.
- Si envía un fax con la oferta firmada y sellada por su empresa.
- Si realiza un pedido de material a través de www.TiendaInternet.com con su clave de acceso a la zona privada o solicitud de cursos e-learning u online los cuales se harán a través del Campus Virtual www.eruano.com previo registro.

Se entiende que la confirmación verbal o telefónica no será vinculante hasta que no se produzcan una de las comunicaciones anteriormente citadas, por lo que su pedido no será tramitado hasta la recepción de dicha confirmación.

Se presumirá que cualquier persona que actúe en nombre del Cliente, ya sea encargado o colaborador etc. es representante del mismo y tiene poderes suficientes para actual como tal por lo que es totalmente vinculante.

2.-TRAMITACIÓN DE PEDIDOS.

Antes de realizar un pedido, se tiene que dar de alta como cliente adjuntado sus datos personales y asignándole su forma de pago (ver punto 4), a no ser que retire material de nuestra tienda y no requiera factura de compra, sólo tikets.

Los métodos o procedimientos para poder realizar los pedidos serán: por fax, o a través de nuestras páginas Web **TiendaInternet.com o eruano.com**, siendo estas vías las más rápidas y seguras, pudiéndose utilizar otros medios para solicitar el pedido: a través de nuestros agentes de venta, teléfono o correo postal previa recepción firmada del pedido. Ruano Informática no aceptará ningún pedido que no sea validado por el cliente, firmando el documento de pedido, aceptando por tanto, las Condiciones Generales aquí plasmadas.

3.-TARIFAS DE PRECIOS.

Las ofertas y listas de precios tienen carácter estrictamente indicativo, reservándose Ruano Informática, el derecho de modificación sin previo aviso por motivos de rotura de stock o modificaciones de los fabricantes. Las fotos, textos y promociones no tendrán carácter contractual y ni vinculante. Todas las ofertas dispondrán de un plazo límite de 15 días desde la fecha de emisión, pasado este plazo el precio podrá oscilar según tarifa vigente. En todas nuestras tarifas, el precio, no incluye, los impuestos (el IVA), y/o tasas suplementarias por peso o volumen del material así como los gastos de transporte por condiciones especiales. Estos gastos correrán a cargo del cliente.

4.- CONDICIONES DE PAGO.

Disponemos de las siguientes posibilidades de pago según diferentes situaciones;

4.1.- Primeros pedidos

Para clientes que realicen su primera operación comercial con nosotros o se trate de un pedido especial, la forma de pago única será mediante **contado, cheque conformado o transferencia bancaria**, de la que se remita comprobante por fax, a la siguiente cuenta:

Entidad: La Caixa Número de cuenta: 2100 4289 11 2200006827

* Transferencia Bancaria: El material solicitado se le será entregado una vez verificado el ingreso de la transferencia

Posteriormente si las dos partes lo acuerdan se podrán establecer otras formas de pago, siempre que se negocien las condiciones necesarias y autorizadas por nuestro Departamento de Administración tras la solicitud de riesgo por parte del cliente.

4.2.- Pedidos posteriores

Si el cliente quiere solicitar una carencia o forma de pago personalizada, se le solicitará una petición de riesgo, la cual será contestada por nuestro departamento de Administración en un plazo no superior a 15 días desde la fecha de su solicitud. Una vez acordada la forma de pago se respetará lo acordado, salvo que se estipule lo contrario, por mutuo acuerdo en la confirmación del pedido o dejen de cumplirse las condiciones de pago hasta la fecha fueron pactadas.

4.3.- Pedidos de proyectos e instalaciones.

Como norma general, para poder empezar a desarrollar un proyecto o instalación a nuestros clientes las condiciones de pago serán las siguientes:

- Pago del 50% a la firma del proyecto-instalación
- Pago del 50% restante a la entrega y finalización del mismo.(*)

(*) En la mayoría de los proyectos o instalaciones desarrollados se ven implicados varios departamentos, soluciones y materiales, hardware, software, desarrollo I+D, por lo que, todos nuestros proyectos se estructurarán en fases, al término de las cuales, se producirá el pago del 50% restante a la finalización de cada una. Si el cliente se negara a su pago, Ruano Informática entiende que el proyecto quedaría paralizado pudiendo retirar de las instalaciones del cliente el material no abonado.

4.4.- Pago de Cursos de Formación: El pago de los cursos formativos presenciales, deberá de abonarse 10 días antes del comienzo del Curso, para el resto de modalidades deberán de ser abonados antes del inicio del Servicio. De lo contrario se entenderá que rechaza la plaza y ésta quedaría libre para ser cubierta por otro alumno o entidad. Esto es requisito imprescindible y el cliente no tendrá derecho a reclamación por tal motivo.

4.5.- Pedidos de productos y/o servicios especiales: Se podrá solicitar al cliente el pago previo de los productos que no estén disponibles en el almacén o sean un pedido especial de productos no habituales. En el caso en el que el pedido del Cliente incluya un desarrollo a medida por parte de nuestro departamento de I+D, o solicite productos y/o servicios especiales o no habituales, se le podrá pedir el pago por anticipado del 100% del importe.

Para poder empezar a gestionar su pedido deberá de justificar el abono del pago anticipado en la cuenta de Ruano Informática.

En el caso de que el cliente solicite formas de pago tipo, renting, leasing u otras formas de crédito bancario, el pedido se tramitará cuando la entidad bancaria abone a Ruano Informática el importe o en su defecto el cliente podrá anticipar el pago del pedido, y una vez el Banco nos abone dicha cantidad, le será devuelto el anticipo.

5.- IMPAGADOS.

Se aplicará un interés por demora en los pagos del 1 % mensual con un mínimo de 10 € desde la fecha de pago prevista al cobro efectivo de la mercancía, cargándose así mismo todos los gastos producidos por devolución y demás conceptos que se originen. Se entiende que el material entregado queda en depósito hasta el pago total del mismo, teniendo Ruano Informática, el derecho, en cualquier momento, de reclamar el bien hasta la formalización total del pago y gastos generados.

En el caso en el que el cliente disponga de contrato de mantenimiento con nosotros, dichos contratos quedarán en suspenso hasta el pago o cobro del importe impagado no estando obligados a prestar los servicios hasta la reposición del pago a día y fecha actual.

Si el cliente devuelve el recibo o efecto de cobro, Ruano Informática ejercerá el derecho a poder cobrarle los gastos ocasionados a tal efecto, informándole en tiempo y plazo de dicho recargo por impago y dándole un plazo máximo de 3 días hábiles para subsanar dicha falta, al término de los cuales, procederemos a la retirada del material adquirido a nuestra empresa.

6.-ENTREGA DE MATERIAL.

Los plazos previstos para la entrega del material son meramente informativos, no siendo vinculantes para Ruano Informática. Salvo acuerdo expreso por escrito entre el cliente y Ruano Informática, el cliente no tendrá derecho a solicitar la anulación de un pedido o solicitud de indemnización (incluido el coste de los portes) en el caso de que se produzca un retraso en la entrega del producto, debido este a agentes externos a Ruano Informática.

Tanto para los pedidos como para los avisos disponemos del "boletín de pedido", el cual lo podrán encontrar en nuestra página Web para poder rellenarlo: Les rogamos que los usen y cumplimenté con el mayor grado de detalle posible: razón social completa, referencia, producto, unidades, etc. para hacérselo llegar.

Los portes del material solicitado, se facturará un importe fijo de 5€ + Iva en Almería capital y 9€ + Iva para el resto del territorio peninsular por transporte de agencia siempre que estos, no tengan un recargo en el transporte por volumen o exceso de peso, así como del envío de productos especiales que requieran un especial cuidado o

seguro adicional. Para envíos de material a otros países se aplicará una tarifa especial que será abonada por el cliente.

7.- RECEPCION DE LA MERCANCÍA.

Es condición indispensable que en el momento de la recepción del material, ya sea enviada por medios de Ruano Informática o bien por Agencia de Transportes, se indique en el albarán de entrega de material, al transportista, cualquier incidencia que pueda haber relativa al estado de la misma, del embalaje o del número de bultos o paquetes. También es imprescindible que se comunique por fax en el 950 27 38 33 o correo electrónico info@ruano.com a Ruano Informática dicha incidencia en un plazo máximo de 24 horas desde la recepción del material al departamento de atención al cliente.

Reclamaciones posteriores a este plazo, Ruano Informática no se hace responsable de las incidencias, golpes o averías que el material pudiera tener a causa de dicha incidencia o daño estético.

8.- DEVOLUCIONES.

No se aceptaran devoluciones de material después de los 10 días naturales posteriores a la compra, ni tampoco, materiales pedidos expresamente por el cliente, los cuales abonará por adelantado.

Para poder tramitar cualquier devolución, es necesario entregar el producto en perfecto estado, incluyendo manuales, piezas y embalajes originales, además de reponer y abonar los consumibles que estén usados, adjuntando también copia de factura o en su defecto del albarán.

Tras la solicitud de devolución, se tramitará la misma en el menor tiempo posible, corriendo el cliente con todos los gastos de devolución.

La petición de la devolución deberá de tramitarse por escrito y preferentemente por correo electrónico a administracion@ruano.com en donde debe de incluir los siguientes datos:

1. Número de la factura de Compra o del albarán en su defecto.
2. Número de cliente o CIF de la empresa.
3. Número o código del artículo que le aparece en el albarán o factura.
4. El número de unidades de devolución que se solicita.
5. El motivo de la devolución.
6. Recomendamos enviar la solicitud de RMA, antes de hacer el envío o la entrega, donde le asignaremos un número de RMA.

Una vez recibido dicha información para la devolución del material, Ruano Informática, una vez comprobado el material en sus instalaciones, se reserva el derecho de autorizar o no dicha devolución según el estado en el que se encuentre.

En el caso de solicitud de pedidos de material específico o no habitual, solicitado expresamente por el cliente, **no se podrá solicitar la devolución del mismo.**

9.- GARANTÍA.

La garantía ofertada por Ruano Informática, será la que ofrezca el fabricante del producto, que generalmente es de 1 año. No obstante la legislación Española establece que la garantía ofertada para **productos de consumo para particulares**, se le reconoce un "**plazo de dos años**" por ley, a partir del momento de la compra para que el consumidor final pueda hacer efectivos sus derechos siempre que el bien adquirido no sea utilizado en procesos productivos. Los **seis primeros meses** desde la entrega del bien. si se manifiesta una falta de conformidad con el bien, se presume que dicha falta existía cuando se entregó el bien. **A partir del sexto mes, el consumidor deberá demostrar que la falta de conformidad**, existía en el momento de la entrega del bien.

Si un consumidor final adquiere un producto profesional deberá de informarlo en el momento de la compra y éste, deberá de adquirir una ampliación de la garantía hasta los 2 años estipulados por la ley, en el caso de que no la lleve.

No tienen esta consideración todos los productos adquiridos o vendidos con el fin de integrarlos en el ejercicio de una **actividad empresarial o proceso productivo**, es decir, "**empresas**", las cuales, sólo dispondrán de "**un año**" de garantía directamente con el fabricante del mismo, salvo que el fabricante estipule otros plazos. El documento válido, es la factura de compra, que será necesaria para cualquier actuación.

El fabricante del producto es el encargado de realizar la atención en garantía directamente a no ser que sean productos y/o servicios propios de Ruano Informática. El fabricante podrá exigir otro tipo de documentos, sí así lo considera oportuno, como puede ser una tarjeta de garantía debidamente cumplimentada y la etiqueta con el número de serie en perfectas condiciones de ser verificadas así como la activación de garantía del producto en la Web del fabricante. Ruano Informática no se hace responsable de las obligaciones no cumplidas para dicha activación siendo la responsabilidad única del cliente.

Todas las actuaciones en garantía de los productos la realizará directamente el cliente con el fabricante del producto en los teléfonos de asistencia técnica correspondientes que podrán consultar en nuestra Web, así como su gestión a través de la propia Web del fabricante, donde les vienen reflejados las garantías de los mismos y medios de gestión y contacto.

No están incluidos en la garantía los desplazamientos, consumibles, y deterioros ajenos al uso habitual del producto, siendo facturados estos conceptos directamente al cliente y pudiendo llegar a conllevar la pérdida de la garantía del mismo. En el caso de que Ruano Informática realice alguna actuación en la tramitación de la Garantía, esta actuación será facturada al Cliente según las tarifas vigentes.

Motivos de Extinción de la garantía:

- Todas aquellas incidencias ajenas al normal uso del material.
- Todas aquellos fallos ocasionados por la errónea manipulación y uso del material.
- Todos aquellos daños ocasionados por alteraciones eléctricas y externas, daños estéticos, golpes etc...
- En general cualquier daño, o incidencia derivados de un mal uso ajeno al funcionamiento habitual del producto para lo que fue diseñado asumiendo siempre la gestión de garantía particular del fabricante del mismo, golpes, instalaciones eléctricas inadecuadas, manipulación ajena o apertura del producto, no seguir las instrucciones de uso, instalación de periféricos no compatibles, daños por catástrofes y/o cualquier incidente que sea ajeno al normal funcionamiento del mismo.

La gestión de la avería, si queda incluida o no dentro de la garantía, corresponderá al fabricante del mismo.

El Departamento de Servicio Técnico de Ruano Informática, sólo atenderá las garantías de aquellos productos y/o servicios propios que se oferten. Bajo ningún concepto, Ruano Informática S.L, se hace responsable de daños causados a personas o cosas, ni la pérdida total o parcial del mismo en la gestión de garantía con los fabricantes, ni a la pérdida de la información contenida en ellos. Será responsabilidad del usuario el realizar copias de seguridad para evitar dicha pérdida de información.

10.-SERVICIO TÉCNICO.

Ruano Informática, dispone de contratos de mantenimiento y tarifas de atención y servicio técnico que pueden consultar para atenderles de una forma segura y rápida las cuales se rigen por sus propios contratos que el cliente acepta para la puesta en marcha del servicio. Puntos a destacar:

10.1.- El pago de los distintos servicios, seguirá las pautas del apartado 4 de Condiciones de Pago de este documento.

10.2.- Las reparaciones realizadas en Ruano Informática, tienen seis meses de garantía, y se rigen con la misma norma de garantía, indicada anteriormente. No es acumulable al período de garantía del fabricante y estas sólo incluyen el motivo por el cual se reparó y no otro.

10.3.- Los productos informáticos a reparar, se aceptarán para revisión previa. Una vez realizada dicha revisión se le informará del resultado de la revisión y del coste aproximado de su reparación facilitando **presupuesto gratuito de las reparaciones**. En el caso de que el análisis del problema sea evidente el presupuesto se le pasará inmediatamente.

10.4.- La revisión de productos en garantía se le presupone directamente al fabricante del producto. Si el cliente solicitara una revisión por parte de nuestro Servicio Técnico, para la comprobación de la incidencia, ésta se realizará y se le dará un informe del estado del mismo. Si se detectara que dicha incidencia es motivada por una mala utilización del mismo, error de software etc... las horas se le imputarán adicionalmente como servicio no incluido en la garantía del producto, previa aprobación del cliente.

10.5.- Usted podrá optar por dos alternativas: Reparar los equipos o Retirarlos. En caso de que los técnicos de Ruano consideren que la reparación no es posible le devolverán el material. Por otra parte, si la reparación es muy compleja para realizarla en nuestras instalaciones, le informaremos de tal situación y de los costes correspondientes asociados a dicha reparación. Usted podrá optar por continuar con la reparación (asumiendo los costes que se puedan derivar de la misma) o bien retirar el producto.

Lista de Servicios / Contratos	SMG	CM-SW	Tarifa ST	Bonos	Presupuesto
Software					
Instalación y configuración de Sistemas Operativos			✓	✓	✓
Instalación y configuración de Antivirus			✓	✓	✓
Instalación y configuración de sistemas de bases de datos			✓	✓	✓
Instalación y configuración de aplicaciones ofimáticas			✓	✓	✓
Instalación y configuración de aplicaciones de gestión y ERPs			✓	✓	✓
Instalación y configuración de intranet y extranet			✓	✓	✓
Personalización y Desarrollo de aplicaciones				✓	✓
Actualización de versiones de programas contratados		✓			
Resolución de dudas sobre funcionamiento de programas contratados		✓			
Incidencias y errores en programas contratados		✓			
Hardware					
Instalación de armarios, dispositivos de red y cableado			✓	✓	✓
Instalación de redes de área local, interconexión de sedes e Internet			✓	✓	✓
Instalación de Servidores			✓	✓	✓
Instalación de PCs y puestos de trabajo			✓	✓	✓
Instalación de Periféricos personales y corporativos			✓	✓	✓
Internet					
Registro de Dominios			✓		
Correo electrónico			✓		
Alojamiento WEB			✓		
Gestor de Contenidos			✓		
Comercio Electrónico			✓		
Personalización y Desarrollo de aplicaciones WEB				✓	✓
Mantenimiento y resolución de incidencias					
Reparación de armarios, dispositivos de red y cableado	✓		✓	✓	✓
Reparación de redes de área local, interconexión de sedes e Internet	✓		✓	✓	✓
Reparación de Servidores	✓		✓	✓	✓
Reparación de PCs y puestos de trabajo	✓		✓	✓	✓
Reparación de Periféricos personales y corporativos	✓		✓	✓	✓
Resolución de incidencias de Sistemas Operativos	✓		✓	✓	✓
Resolución de incidencias de Virus	✓		✓	✓	✓
Resolución de incidencias de sistemas de bases de datos	✓		✓	✓	✓
Resolución de incidencias de aplicaciones ofimáticas	✓		✓	✓	✓
Resolución de incidencias en correo electrónico y navegación por Internet	✓		✓	✓	✓
Consultoría y Formación					
LOPD			✓		
Proyectos a medida de implantación de Hardware, Sistemas, Comunicaciones, ERP, CRM, Intranet y Extranet, Comercio Electrónico.				✓	✓
Gestión de riesgos tecnológicos				✓	✓
Formación			✓	✓	✓

11.- RECLAMACIONES

Ruano Informática pone a la disposición de cualquier cliente que así lo solicite, un libro de Hoja de reclamaciones que nos podrá solicitar en cualquier momento.

La reclamación deberá de realizarse en las instalaciones de nuestra empresa.

Para la realización de dicha reclamación el cliente debe de disponer de la factura o albarán de compra del material o servicio adquirido.

Para reclamaciones de clientes particulares o usuarios, le informamos que Ruano Informática está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, el cual es un medio de resolución, sencillo, ágil y gratuito, de las reclamaciones planteadas, siendo este un procedimiento exclusivo para consumidores y usuarios y no para empresas.

Le recordamos que las resoluciones arbitrales son de obligado cumplimiento para las partes implicadas cliente particular. El procedimiento arbitral deberá de iniciarlo con la presentación de la solicitud de arbitraje, personalmente o a través de una asociación de consumidores en el órgano correspondiente.

Para reclamaciones de empresas, con renuncia expresa de cualquier otro fuero que pudiera corresponderle, las partes se someterán expresamente a la competencia y jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Almería, corriendo por cuenta de la parte incumplidora todos los gastos tanto judiciales como extrajudiciales que se produzcan.

Igualmente le informamos que nuestra empresa siempre estará en una predisposición de diálogo y entendimiento para valorar la situación planteada justa para ambas partes, dentro de los límites de la legalidad del cumplimiento de las garantías de venta y servicio estipuladas por ley.

12.- LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS.

A los efectos de lo que dispone la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que sus datos personales van a ser incluidos en nuestro fichero creado bajo la responsabilidad de RUANO INFORMÁTICA, S.L.

Éstos datos los facilita voluntariamente para las gestiones administrativas y contables, así como para el envío de promociones comerciales de los productos y servicios de esta empresa.

Usted tiene el derecho a acceder a la información que le concierne recopilada en nuestro fichero, rectificarla de ser errónea o cancelarla, así como oponerse a su tratamiento en el siguiente domicilio: Ctra. Sierra Alhamilla, 98, 04007 Almería.

13.- DATOS GENERALES, DIRECCIÓN, TELÉFONOS Y HORARIOS.

EMPRESA	Ruano Informática S.L. CIF: B04186078
DIRECCIÓN	Central, Tienda y Administración. Ctra. Sierra Alhamilla, 98 · 04007 · Almería Almacén Calle Lima, 3 · 04007 · Almería
CONTACTOS	Tlf: 950 27 09 90 Fax: 950 27 38 33 Mail: info@ruano.com Dpto Comercial: comercial@ruano.com Dpto Formación: formación@ruano.com Dpto. Administración: administracion@ruano.com Dpto. Servicio Técnico: serviciotecnico@ruano.com Páginas Web: www.ruano.com www.eruano.com www.elGestor.com www.TiendaInternet.com
HORARIOS	Atención al público y Servicio Técnico: Lunes-Viernes: Mañanas 09:00 a 14:00 Tardes de 16:30 a 19:30 Sábados: Mañanas 09:00 a 14:00 Los sábados de Julio y Agosto permaneceremos cerrados. * Salvo fiestas Locales, Autonómicas y Nacionales.

Firma Cliente
Nombre:

Ruano Informática S.L.:



Ctra. Sierra Alhamilla, 98 · 04007 Almería
Telf.: 950 27 09 90/ 902 18 41 37 · www.ruano.com
Fax: 950 27 38 33 · e-mail: info@ruano.com

* El cliente arriba firmante, acepta y confirma haber leído las condiciones comerciales expresadas en este documento.