

(TRANSPARÈNCIA)

COMPROMISOS DE SERVEI EN LA RELACIÓ COMERCIAL

De les condicions en les comandes

1. Honest Office **no fixa una comanda mínima** necessària per al lliurament de les mateixes, sempre que continguin referències del catàleg general.

2. L'**enviament de comandes és gratuït**, per a Barcelona i la seva àrea metropolitana. sempre que continguin referències del catàleg general. També ho és en bona part de la resta del territori nacional, però es demana al client que realitzi consulta per garantir-ho.

3. El termini de lliurament per a les comandes que continguin referències del catàleg general és de **24h** (recepció durant el dia següent).

4. L'**hora màxima** per a enviar una sol·licitud de comanda, i que pugui ser lliurada durant el dia següent, són les 15:00h, per tal de poder disposar del temps necessari per a la gestió administrativa i preparació de la mateixa. Més enllà d'aquesta hora, es recomana, un cop feta la comanda, contactar amb Honest Office, que farà el possible per incloure-la en el procés diari.

5. Els terminis de lliurament poden ser puntualment superiors, per raons alienes a Honest Office, com a conseqüència d'inconvenients o imprevistos en les agències de transport. Honest Office s'esforçarà en tot moment per minimitzar-los i, en tot cas, mantenir informat al client.

6. Per a **comandes especials** o fóra catàleg, les condicions i terminis de lliurament poden ésser diferents, segons les fixades pel fabricant o majorista d'origen. Aquest canvi serà convenientment comunicat al client.

7. El client pot fer arribar les seves comandes a través del telèfon, el correu electrònic o el catàleg on line, essent aquest darrer mètode el de més ràpid processament en ser inequívoca cada referència.

De les tarifes i els descomptes

1. Honest Office compta amb una única **tarifa base**.

2. Sobre la tarifa base, s'apliquen, de manera individualitzada per cada client, **descomptes** pels següents conceptes:

- Agrupació de comandes

Consolidació de les necessitats de material en comandes periòdiques.

Justificació: suposa menors despeses d'enviament.

- Realització de comandes web

Ús del catàleg on line per a l'enviament de les comandes.

Justificació: suposa menor tasca administrativa per al processament i minimitza errors.

- Superació de mínim de comanda

Realització habitual de comandes per sobre de 70€.

Justificació: suposa menors despeses d'enviament o, en el seu cas, un impacte menor de les mateixes sobre el cost de la comanda.

- Aportació de nous col·laboradors

Presentació de nous clients i contactes.

Justificació: increment de clients i divulgació de l'activitat i la tasca.

3. Addicionalment, per a aquells articles amb l'obertura d'envàs disponible, s'aplica un descompte per al cas de la compra de l'**embalatge complet**.

4. Addicionalment, es podrà afegir un **descompte comercial** a criteri d'Honest Office i que es pactaria amb el client, basat principalment en criteris comercials (potencial de compra) i criteris d'activitat (compromís social, transparència, etc.).

5. L'aplicació d'aquests descomptes suposen tan sols una **declaració d'intencions** per part del client, sense que es contempli en cap cas l'eliminació dels descomptes de manera automàtica. En tot cas es mirarà d'evitar aquesta eliminació tractant-ho amb el client.

6. Un descompte es mantindrà si, des d'un punt de vista general, s'acompleix amb el seu concepte.

7. Els preus que puguin aparèixer indicats als diferents suports impresos facilitats per Honest Office són únicament orientatius, i tenen l'objectiu de facilitar un ordre de magnitud per simplificar la tasca de comparació entre articles.

Els preus de compra de client vàlids sempre seran els que apareguin al compte web del mateix o, en el seu defecte, els que s'hagin informat personalitzadament, a través de pressupostos específics o llistats.

8. Els preus informats al client són vàlids fins a canvi de tarifa excepte errors tipogràfics o modificacions acreditables de preus per part dels fabricants. En el cas de pressupostos de productes de fóra catàleg, a més, cal tenir en compte el període de validesa del document, indicat en el mateix.

De la gestió de restes

1. Honest Office s'esforça en tenir la màxima disponibilitat d'**estoc**, però no pot garantir un nivell del 100%.

Per al cas de manca d'estoc d'una referència, es mirarà de substituir per una altra d'igual qualitat i igual o menor preu, prèvia consulta amb el client.

2. En cas de no poder-se realitzar el lliurament d'una referència, aquesta quedarà pendent al sistema d'Honest Office, que realitzarà el seu seguiment per **minimitzar el termini final i/o oferir alternatives** adequades pel client.

3. El client té el **dret d'anul·lar** restes pendents si ho desitja.

De les devolucions

1. S'acceptaran **devolucions** de material sense cost associat (indicant número d'albarà corresponent) pels següents conceptes:

- Incompliment de termini de lliurament
(de la comanda inicial o la resta pendent d'entrega)
- Producte/s defectuós/osos
- Errors per part d'Honest Office

2. Els productes objecte de devolució, hauran d'estar en les mateixes **condicions** de recepció i, excepte en els defectuosos quan escaigui, en perfecte estat tant en contingut com en embalatge.

3. El **termini** estàndard per a comunicar una sol·licitud de devolució de material és de 7 dies des del moment de la recepció de la comanda.

4. Cada devolució s'**estudiarà individualment**.

Si no es troba entre els supòsits indicats o es troba fóra de termini, Honest Office s'esforçarà per dur-la a terme quan sigui possible (en funció habitualment de les condicions de fabricants o majoristes d'origen) o, en tot cas, per minimitzar i comunicar les possibles despeses associades al client.

De les condicions de pagament i facturació

1. Honest Office duu a terme **dos processos de facturació** mensuals: dies 15 i 30/31 de cada mes, o els immediatament anteriors en cas que aquests siguin festius.
Aquests processos suposen l'enviament automàtic de la factura o factures a l'adreça de correu electrònic facilitada pel client.
2. S'ofereixen les **formes de pagament** per transferència i rebut domiciliat.
3. Els pagaments es poden realitzar al comptat, amb un **finançament** de 30 dies o amb un finançament de 60 dies.
4. El client pot indicar si disposa o no d'un **dia específic de pagament** de factures de proveïdors.
5. S'estableix un **període inicial**, d'un mínim d'una comanda, on el pagament de comanda per part del client es durà a terme a través de transferència bancària, prèvia o posterior a la recepció segons s'acordi.
6. Honest Office procura oferir **formes de pagament sostenibles**, en relació amb les formes de pagament dels seus propis proveïdors, als que es demanarà transparència i el compliment de les condicions pactades.

De la gestió d'impagaments

1. Honest Office durà a terme un **control periòdic dels impagaments**, estudiant cada cas de manera individualitzada si escau.
2. El procediment general per a un impagament serà el següent (els passos són acumulatius i poden no ser necessaris si abans s'ha solucionat la incidència o si està en procés de solució):
 - i. Recordatori de factures pendents durant els 7 dies posteriors al venciment.
 - ii. Contacte amb el client per la gestió de la incidència fins als 15 dies posteriors al venciment.
 - iii. Suspensió temporal del servei fins a la resolució de la incidència.

De l'enviament de correus electrònics

- 1.El client té l'opció d'**informar correus electrònics** de contacte per a la gestió de comandes, la facturació i la comunicació comercial.
- 2.Les comunicacions comercials d'Honest Office consistiran en **recomanacions** específiques i/o **ofertes** temporals relacionades amb productes del catàleg, pels quals tractarà d'optimitzar les condicions de lliurament i preu.

Dels horaris d'atenció

- 1.L'**horari d'atenció** telefònica d'Honest Office és de 9h a 17h.
- 2.Honest Office atorga una gran importància a la **conciliació laboral** dels seus treballadors. Per aquesta raó, informarà al client en tot moment de les modificacions puntuals o temporals que puguin alterar de qualsevol manera aquest horari.

Canvia el món des de la teva oficina



www.honestoffice.cat

Carrer de Sant Salvador 87
08024 Barcelona

Honest Office es compromet a posar tot el seu esforç en el compliment dels compromisos d'aquest document, amb l'objectiu d'optimitzar el seu servei, l'atenció prestada i la satisfacció del client.



Ferran Henche Carmona
Fundador d'Honest Office

Adreceu qualsevol suggeriment o comentari en relació a aquest document a: hola@honestoffice.cat.