

## Preguntes més freqüents

### 1. Com es realitza una comanda?

- Cal entrar a [www.uni4me.net](http://www.uni4me.net) i a la casella "el teu centre" escriure el codi **LSTA-01** corresponent a la vostra escola.
- Cal registrar-se per a tenir accés a la intranet. Una vegada registrats, per a accedir-hi cal escriure l'email i la contrasenya.
- Fer la comanda des de la Botiga on-line.

Alternativament, podeu enviar un email a [info@uni4me.net](mailto:info@uni4me.net) indicant-nos el vostre telèfon i us trucarem per a ajudar-vos a realitzar la comanda desitjada, i aconsellar-vos en qualsevol dubte que tingueu.

### 2. Com es paga una comanda? És segur?

El pagament de la comanda es pot realitzar mitjançant **targeta de crèdit/dèbit**, tant si la comanda es realitza a través de la web, com si es fa via telefònica.

També teniu l'opció de pagament a través de **transferència bancària** (Efectuar pagament/Modalitat de pagament).

La nostra pàgina web és totalment segura. Les vostres dades bancàries no queden registrades en la web de Uni4me, sinó que es gestionen directament a través de la passarel.la de pagament segur TPV de La Caixa.

Molt important: Després d'efectuar el pagament, clicar sempre el botó "següent" o "continuar" per a completar correctament el procés i que es gravin les dades al sistema.

### 3. He fet la compra pero en el procés de pagament el TPV s'ha bloquejat i no he rebut cap confirmació?

Quan l'usuari accedeix al TPV, comunica directament amb l'entitat bancària. Uni4me no té accés a cap dada ni cap informació addicional dels motius pels quals el TPV no autoritza la operació. En aquests casos, les comandes no queden finalitzades, i s'haurà de repetir la operació. És important assegurar-vos que la vostra targeta bancària permet les compres online.

#### **4. He fet la comanda però no he rebut cap confirmació?**

Si el procés de compra es realitza correctament, rebreu un email amb la confirmació i la factura de la vostra comanda. En cas de no rebre aquesta informació, reviseu l'adreça d'email de "el vostre compte" o la safata del correu "no desitjat".

#### **5. Es pot fraccionar el pagament?**

Uni4me no fracciona el pagament, no obstant, moltes entitats bancàries donen l'opció de poder fraccionar el pagament realitzat amb targeta de crèdit, i sense cost addicional. Contacteu amb la vostra entitat per a obtenir més informació.

#### **6. On es reben les comandes? A casa no hi ha ningú en tot el dia. En cas d'entrega a domicili, com ho faig per a rebre la comanda?**

En la fitxa de registre hi trobareu una opció per a poder introduir una adreça d'entrega diferent a la del vostre domicili. Per exemple, hi podeu posar l'adreça dels avis, de la feina, d'un veí, etc. En qualsevol cas, no oblideu posar un telèfon de contacte. D'altra banda teniu l'opció de recollir la comanda al punt de recollida acordat amb l'escola: Escola La Salle Tarragona C/ Av.Països Catalans s/n de Tarragona. (de l'1 al 10 de setembre entregarem encàrrecs a l'escola de 9 a 13h i a partir del 14 de setembre, i durant tot el curs, l'horari serà de dilluns a divendres de 8 a 9 i divendres tardes de 16 a 17:30). Aquesta opció la podreu escollir en el moment de realitzar la comanda.

## 7. Quin és el termini d'entrega?

El termini d'entrega dependrà de la vostra elecció per a rebre el paquet:

- Per a entregues a domicili, us entreguem el vostre paquet aproximadament 48-72h des de la data d'entrada de la comanda al nostre sistema.
- Per a entregues en Punt de Recollida
  - Per a comandes fetes fins el 20/07 l'entrega serà a finals de Juliol (fins el 21.07).
  - Per a comandes fetes fins el 20/08 l'entrega serà a finals d'Agost o principis de setembre.
  - Per a comandes fetes a partir del 21/08 l'entrega es farà a partir de l'inici de curs per ordre d'entrada i conforme existències..
  - Al llarg del curs la botiga online estarà oberta les 24h els 365 dies, amb les talles disponibles per reposicions (termini entrega 48-72h).

## 8. Hi ha despeses d'enviament?

Les despeses d'enviament corresponents a la preparació i l'enviament del paquet seran gratuïts per a comandes superiors a 60€. Per a comandes inferiors, les despeses d'enviament a domicili, seran de 7€. Aquests ports es paguen una sola vegada per comanda.

## 9. Com es tramiten els canvis i les devolucions?

- Disposeu de 3 mesos des de l'entrega de la vostra comanda per a retornar o canviar una peça.
- Haureu d'anar a la pissarra *Atenció al Client, Devolucions i canvis de talla*, i escollir l'opció **Devolucions i canvis**. S'obrirà un formulari per a omplir amb els articles per a canviar o retornar.

### CANVIS DE TALLA

- Si la comanda original es va entregar al punt de recollida, el canvi de talla es farà al punt de recollida. Haureu d'entregar l'article que torneu quan recolliu el nou.
- Si la comanda original va ser entregada a domicili, podreu triar si el canvi es fa al punt de recollida o a domicili. Si trieu fer-lo a domicili, recollirem els articles que torneu, en el moment d'entregar els nous.
- És important revisar el quadre de talles per triar la talla correcta, ja que qualsevol canvi de talla implicarà un retard en l'entrega i té un **cost preparació i retorn de 3€**.
- Si voleu estalviar-vos els 3€ de canvi de talla, teniu l'opció de fer una devolució dels articles que no us vagin bé (mirar apartat següent de DEVOLUCIONS) i després una nova compra dels articles amb les talles correctes

### DEVOLUCIONS

- Si es tracta d'una devolució d'article sense canvi de talla, ens haureu de deixar el paquet al punt de recollida en cas que el vostre centre en tingui o fer-lo arribar a la següent direcció: UNI4ME Carrer Conquesta 60 08912 Badalona. Quan rebem els articles que torneu al magatzem, us farem l'abonament de l'import.

- UNI4ME recull les devolucions al punt de recollida 1 cop per setmana.
- En qualsevol cas, la peça ha d'estar en perfecte estat, amb l'etiquetatge original i sense signes d'haver-se utilitzat.

**IMPORTANT:** No acceptarem la devolució ni el canvi d'articles que hagin estat usats, manipulats, danyats o alterats de qualsevol forma. No acceptarem cap devolució ni canvi si l'article no porta l'etiquetat i embalatge original.