

## Preguntes més freqüents

### 1. Com es realitza una comanda?

- Cal entrar [www.uni4me.net](http://www.uni4me.net) i a la casella "Accés al teu centre" escriure el codi **LSFI-17** corresponent a la vostra escola.
- Cal registrar-se per tenir accés a la intranet, una vegada registrats, accedir-hi escrivint el correu electrònic i la contrasenya.
- Fer la comanda des de la botiga online.

Alternativament, es pot fer via telefònica trucant al telèfon 931 847 229. En aquest cas, una operadora els ajudarà a realitzar la comanda desitjada, i els aconsellarà en qualsevol dubte que tinguin.

### 2. Com es realitza el pagament d'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 tenen l'opció de pagament mitjançant transferència bancària (Efectuar pagament/Modalitat de pagament).

La nostra pàgina web és totalment segura. Les seves 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 o Banc de Sabadell.

### 3. He fet la compra però 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 l'operació. En aquests casos, les comandes no queden finalitzades, i s'haurà de repetir l'operació.

És important assegurar-se que la seva 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 correu electrònic amb la confirmació i la factura de la comanda. En cas de no rebre aquesta informació, comproveu que estigui correcte l'adreça de correu electrònic en l'apartat "El vostre compte" o reviseu 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. Contactin amb la seva entitat per obtenir més informació.

### 6. On es reben les comandes?

Donada la situació de pandèmia enfront la **SARS-CoV-2 (COVID-19)** es fa aconsellable eliminar els punts de recollida, per tant, les comandes s'entregaran només **a domicili**. Pel mateix motiu, les devolucions i canvis de talla, també les recollirà **UNI4ME a domicili**.



(sense cost per les famílies). Trobareu informació ampliada al document adjunt (Mesures Preventives).

Una vegada surt la comanda del nostre magatzem, rebreu de manera automàtica un correu amb el nº d'expedició, seguiment i dades de contacte de l'agència de transport.

**IMPORTANT:** Per tal de que l'entrega a domicili sigui eficient i àgil, cal tenir en compte el següent:

- ✓ Tenir l'adreça, mail i telèfon mòbil de forma correcta en l'apartat "el meu compte" (sempre podeu afegir un altre adreça en el moment de confirmar una comanda).
- ✓ Que en l'adreça indicada hi hagi algú que recepcioni el paquet.
- ✓ Tenir a mà el seguiment del paquet, per poder contactar amb l'agència en cas que sigui necessari.

### 1. Quin és el termini de lliurament?

Una cop feta la comanda, s'enviarà en un termini màxim de 48/72h. Una vegada surt el paquet del nostre magatzem, rebreu automàticament via email i sms el nº d'expedició amb les dades de contacte de l'agència de transport, perquè puguin fer el seguiment de forma fàcil.

**IMPORTANT:** Per a una bona planificació en la entrega de comandes, és important que si necessiteu l'equipament abans de l'inici de curs, cal fer la comanda abans del **30 d'Agost**.

### 2. Hi ha despeses d'enviament?

Els ports seran gratuïts a partir de 50€, en cas contrari, les despeses d'enviament són de 5€, que és l'import que cobra l'agència.

### 9. Com es tramiten les devolucions o canvis de talla?



En l'apartat "Atenció al client/Devolucions" trobareu les últimes comandes entregades, fent clic a sobre del nº de comanda podeu tramitar una devolució o canvi de talla (total o d'alguna peça). En un termini màxim de 2 dies laborables Uni4me enviarà gratuïtament un missatger a recollir-ho a l'adreça indicada, i en cas de canvi de talla, el mateix missatger us portarà la talla correcta i recollirà la incorrecte. Prèviament haureu rebut un correu amb la confirmació i l'etiqueta per posar al paquet.

- És important que una vegada sol·licitada una devolució o canvi de talla, ho tingueu preparat, en cas contrari es cobraria el cost d'una segona recollida.
- Disposeu de 3 mesos des de l'entrega de la vostra comanda per a retornar una peça.
- 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 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'etiquetatge i embalatge original.