Envío y entrega

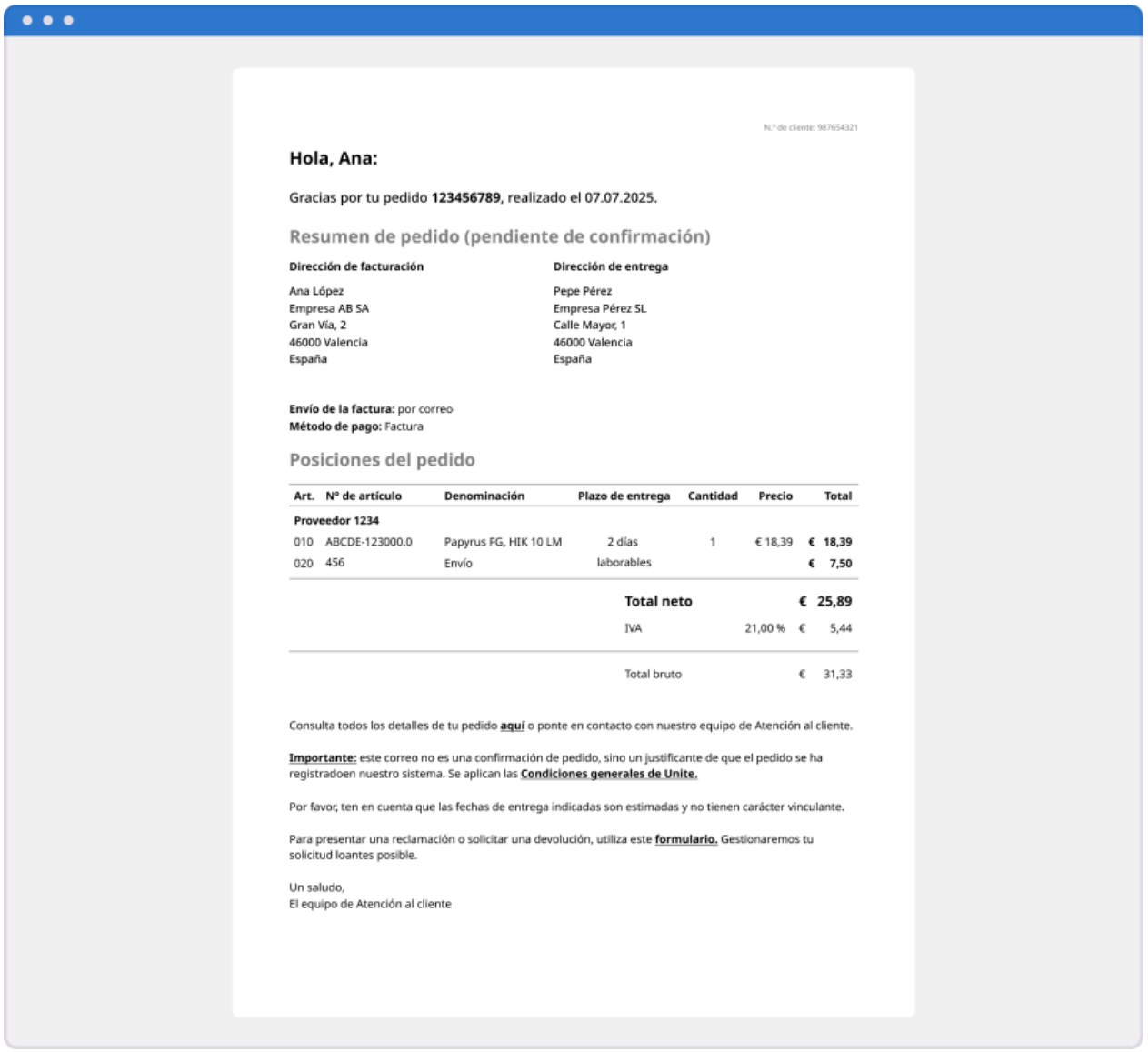
En este artículo te explicamos cómo funciona el proceso de envío de la mercancía teniendo en cuenta el plazo de entrega, la dirección de entrega y los gastos de envío. Además, incluimos una sección de preguntas frecuentes.

Cómo funciona el proceso de envío

Confirmación de la recepción del pedido y confirmación de envío

Al recibir tu pedido, te enviaremos un correo de confirmación con el número de pedido Unite. A continuación, transferiremos tu pedido al proveedor correspondiente. Si el proveedor ofrece este servicio, recibirás una confirmación de envío en cuanto el pedido salga del almacén. Esta notificación puede incluir también el número de seguimiento.

Primer correo: confirmación de recepción del pedido con el número de pedido Unite



N.º de cliente: 987654321

Hola, Ana:

Gracias por tu pedido **123456789**, realizado el 07.07.2025.

Resumen de pedido (pendiente de confirmación)

Dirección de facturación	Dirección de entrega
Ana López Empresa AB SA Gran Vía, 2 46000 Valencia España	Pepe Pérez Empresa Pérez SL Calle Mayor, 1 46000 Valencia España

Envío de la factura: por correo
Método de pago: Factura

Posiciones del pedido

Art.	Nº de artículo	Denominación	Plazo de entrega	Cantidad	Precio	Total
Proveedor 1234						
010	ABCDE-123000.0	Papyrus FG, HIK 10 LM	2 días	1	€ 18,39	**€ 18,39**
020	456	Envío	laborables			**€ 7,50**
				Total neto		**€ 25,89**
				IVA	21,00 %	€ 5,44
				Total bruto		€ 31,33

Consulta todos los detalles de tu pedido **aquí** o ponte en contacto con nuestro equipo de Atención al cliente.

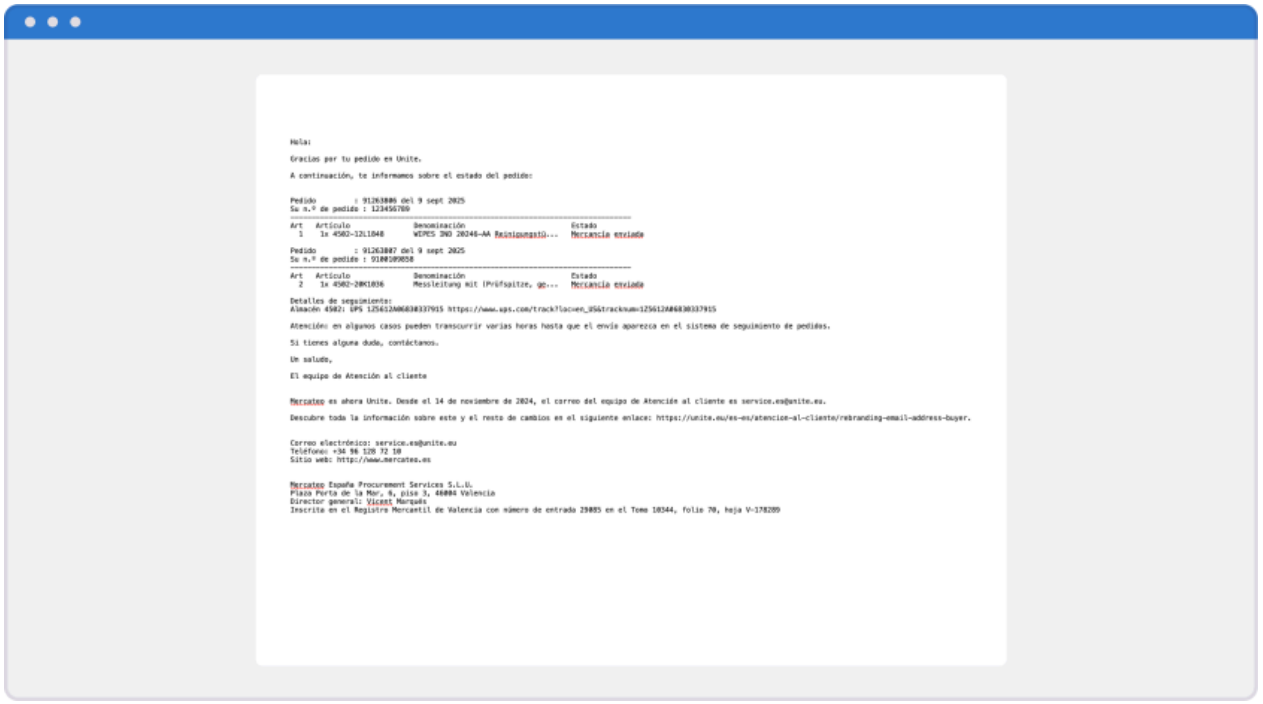
Importante: este correo no es una confirmación de pedido, sino un justificante de que el pedido se ha registradoen nuestro sistema. Se aplican las **Condiciones generales de Unite.**

Por favor, ten en cuenta que las fechas de entrega indicadas son estimadas y no tienen carácter vinculante.

Para presentar una reclamación o solicitar una devolución, utiliza este **formulario.** Gestionaremos tu solicitud loantes posible.

Un saludo,
El equipo de Atención al cliente

Segundo correo: notificación con la fecha estimada de entrega (si el proveedor la facilita)



Hola:

Gracias por tu pedido en Unite.

A continuación, te informamos sobre el estado del pedido:

Pedido : 91263806 del 9 sept 2025
Su n.º de pedido : 123456789

Art	Artículo	Denominación	Estado
1	1x 4502-12L1048	WIPES 2KO 20X40-AA Reinigungstü...	Mercancía enviada

Pedido : 91263807 del 9 sept 2025
Su n.º de pedido : 9100109858

Art	Artículo	Denominación	Estado
2	1x 4502-20K1036	Messleitung mit IP67Spitze, ge...	Mercancía enviada

Detalles de seguimiento:
Almacén 4502: UPS 1Z5612A06830337915 https://www.ups.com/track?loc=en_US&tracknum=1Z5612A06830337915

Atención: en algunos casos pueden transcurrir varias horas hasta que el envío aparezca en el sistema de seguimiento de pedidos.

Si tienes alguna duda, contáctanos.

Un saludo,

El equipo de Atención al cliente

Mercateo es ahora Unite. Desde el 14 de noviembre de 2024, el correo del equipo de Atención al cliente es service.es@unite.eu.

Descubre toda la información sobre este y el resto de cambios en el siguiente enlace: https://unite.eu/es-es/atencion-al-cliente/rebranding-email-address-buyer.

Correo electrónico: service.es@unite.eu
Teléfono: +34 96 128 72 10
Sitio web: http://www.mercateo.es

Mercateo España Procurement Services S.L.U.
Plaza Porta de la Mar, 6, piso 3, 46004 Valencia
Director general: Vicent Marqués
Inscrita en el Registro Mercantil de Valencia con número de entrado 29885 en el Tomo 10344, folio 70, hoja V-178289

Transporte y servicio de paquetería

El proveedor elige la empresa de paquetería encargada de transportar la mercancía. Estas son las empresas utilizadas con mayor frecuencia en cada país:

- España: SEUR, GLS, DHL, UPS, DPD
- Francia: Chronopost, Colissimo, TNT, DPD, UPS
- Italia: BRT, GLS, DHL, UPS, TNT
- Alemania: DHL, DPD, GLS, UPS, Hermes
- Austria: Österreichische Post, DPD Austria, GLS Austria, DHL, Hermes
- Suiza: Schweizerische Post, DPD Schweiz, DHL Schweiz, UPS Schweiz, GLS Schweiz
- Reino Unido: DHL, DPD, PARCEL FORCE, UPS, FED EX
- Países Bajos: PostNL, UPS, DHL, DPD, TNT
- Polonia: DPD, DHL, GLS, FedEx, UPS
- Hungría: DHL, GLS, DPD, UPS, ExpressOne

Entrega de la mercancía

El pedido se entrega de lunes a viernes, en horario de trabajo, en la dirección especificada. En función de los artículos solicitados y del número de proveedores involucrados, puedes recibir la mercancía en una o más entregas.

Plazos y direcciones de entrega

Plazos de entrega

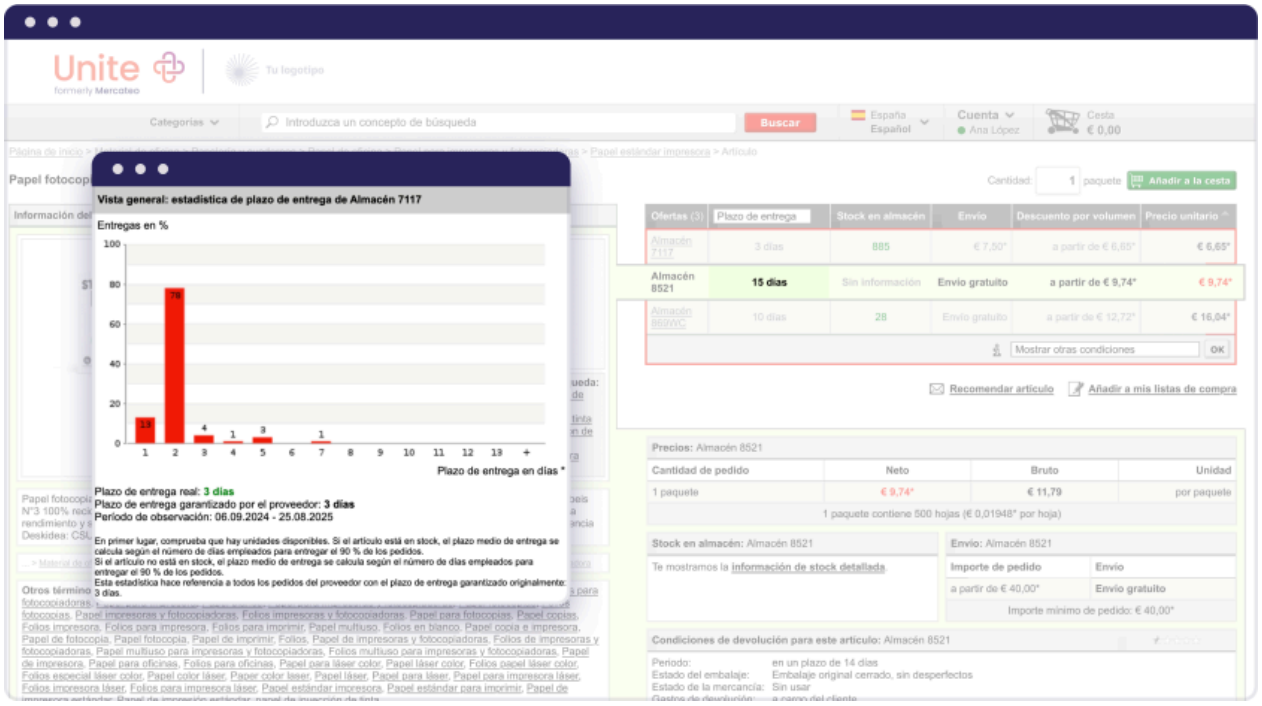
Para comprobar el plazo de entrega, haz clic sobre el artículo que quieres comprar. Encontrarás esta información junto al proveedor (almacén) correspondiente. Así puedes comparar fácilmente los distintos plazos de entrega y la disponibilidad del artículo.



Cada proveedor ofrece información sobre el stock en almacén, los gastos de envío y las condiciones de devolución.



Puedes comprobar la fiabilidad de cada proveedor (almacén) haciendo clic sobre el plazo de entrega.



Importante: elige la opción de entrega que prefieras o utiliza la función de optimización de la cesta (Smart Basket) para disfrutar de la mejor combinación de precio, plazo de entrega y número de entregas.

Direcciones de entrega

En la vista previa del pedido, puedes seleccionar la dirección de entrega. Descubre todos los detalles sobre la gestión de las direcciones de entrega en esta página informativa.

Entrega en punto de recogida o apartado de correos

No es posible entregar la mercancía en un punto de recogida o apartado de correos.

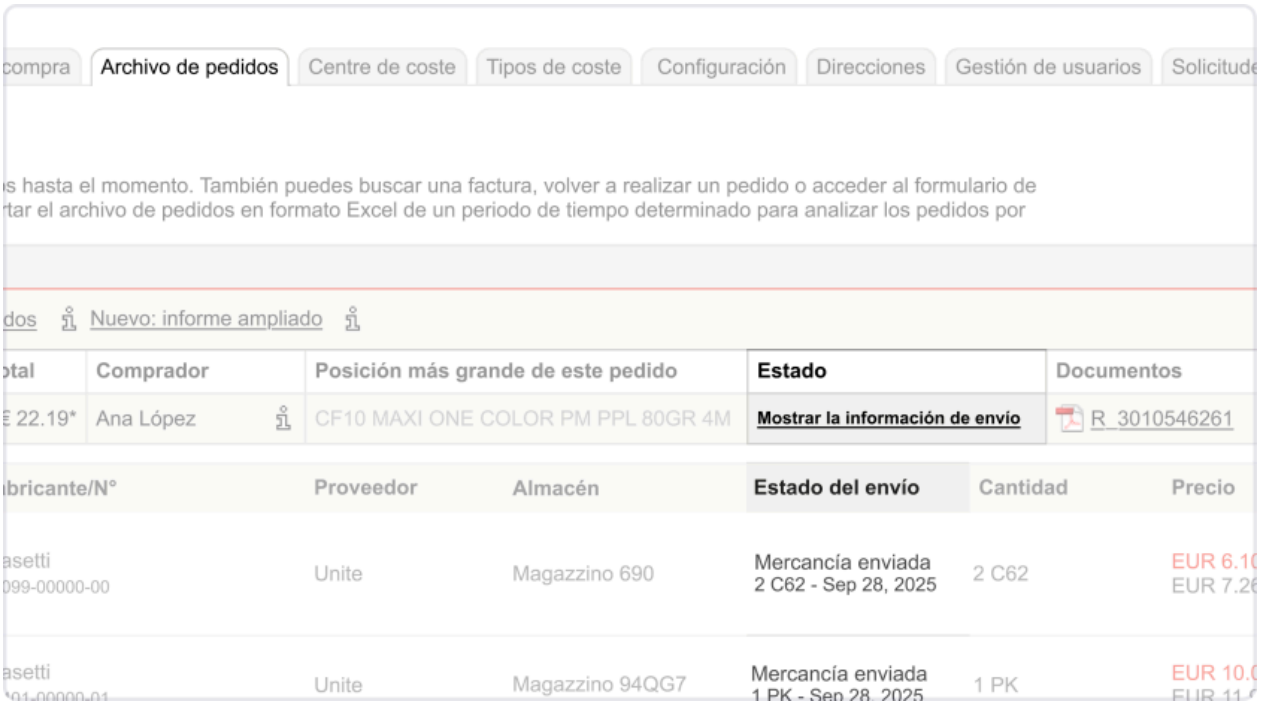
Entregas en el extranjero

Unite solo tramita entregas dentro de un mismo país y no ofrece envíos transfronterizos. Si deseas realizar un pedido al extranjero, visita el sitio web de Unite del país de destino para comprobar los artículos disponibles en esa región:

- España: www.mercateo.es
- Francia: www.mercateo.fr
- Italia: www.mercateo.it
- Bélgica: www.mercateo.be
- Alemania: www.mercateo.com
- Austria: www.mercateo.at
- Suiza: www.mercateo.ch
- Reino Unido: www.mercateo.co.uk
- Irlanda: www.mercateo.ie
- Países Bajos: www.mercateo.nl
- Polonia: www.mercateo.com.pl
- Hungría: www.mercateo.hu

Cómo consultar la información de entrega

Accede a tu cuenta y haz clic en «Archivo de pedidos». En la columna sobre el estado del pedido, pulsa en «Mostrar la información de envío» para ver todos los detalles.



Si el proveedor ofrece este servicio, recibirás una confirmación de envío en cuanto el pedido salga del almacén. Esta notificación puede incluir también el número de seguimiento.

Gastos de envío

Los gastos de envío varían de un proveedor (almacén) a otro, ya que cada uno los calcula de forma diferente. Puedes ver y comparar los gastos de envío de todos los proveedores en la página del artículo.



Los gastos de envío también aparecen claramente reflejados en la cesta y en la vista previa del pedido.



	Posición	Importe mínimo de pedido	Importe neto	Envío	IVA 21%	Importe bruto
	1	€ 0,00*	€ 31,08*	€ 0,00*	€ 6,53	€ 37,61
	1	€ 0,00*	€ 6,65*	€ 7,50*	€ 2,97	€ 17,12
	1	€ 0,00*	€ 1.237,59*	€ 21,00*	€ 264,30	€ 1.522,89
	3		€ 1.275,32*	€ 28,50*	€ 273,80	€ 1.577,62

Cuando el pedido incluye artículos de varios proveedores (almacenes), se aplican los gastos de envío correspondientes a cada almacén.

Preguntas frecuentes (FAQ)

No he recibido ningún correo con la información de entrega. ¿Qué debo hacer?

Comprueba que el mensaje no haya acabado en la carpeta de *spam*. Ponte en contacto con el departamento informático de tu empresa para configurar tu correo y recibir correctamente los mensajes de Unite.

También es posible que el proveedor no nos remita ninguna confirmación de envío. Dado el caso, contacta a nuestro equipo de Atención al cliente para hacer un seguimiento. Necesitaremos tu número de pedido y de cliente para tramitar tu consulta.

¿Cómo puedo hacer un seguimiento de mi pedido?

Si el proveedor facilita un número de seguimiento, recibirás un correo de confirmación del envío con los detalles de la entrega.

Para el resto de países (excepto Alemania):

Contacta a nuestro equipo de Atención al cliente para hacer un seguimiento del envío. Necesitaremos tu número de pedido y de cliente para tramitar tu consulta.

No había nadie cuando llegó el repartidor. ¿Qué debo hacer?

La empresa de paquetería entregará el pedido en la dirección de entrega elegida. Si no hay nadie para recoger la mercancía, la empresa te enviará una notificación con más detalles e instrucciones.

Mi pedido no se ha entregado en el plazo previsto. ¿Qué debo hacer?

Nosotros nos encargamos de hacer las gestiones pertinentes. No obstante, debes informar a nuestro equipo de Atención al cliente o rellenar este formulario.

Para evitar futuros retrasos en la entrega de tus pedidos, ten en cuenta las siguientes recomendaciones:

- **Número de teléfono:** facilita el teléfono de contacto de la persona encargada de la recogida de la mercancía.
- **Pago por adelantado:** si has elegido el pago por adelantado para el pedido, la mercancía no se enviará hasta que se haya recibido el importe correspondiente. Puedes cambiar el método de pago en la configuración de tu cuenta.
- **Dirección de entrega:** comprueba que la dirección de entrega seleccionada sea correcta y esté completa.
- **Intento de entrega:** asegúrate de que siempre haya alguien disponible en el horario para la entrega de mercancías.

¿Por qué no he recibido todos los artículos de mi pedido?

Es posible que no todos los artículos se envíen el mismo día. Si el proveedor ofrece este servicio, recibirás un correo de confirmación del envío con información sobre la entrega de cada artículo.

Si no has recibido todos los artículos o la cantidad correcta en las fechas de entrega previstas, sigue nuestro proceso de devoluciones.

¿Cómo presento una solicitud de devolución o una reclamación?

Abre el primer correo enviado por Unite con tu número de pedido. Haz clic en «formulario» y rellénalo.

También puedes entrar en tu cuenta y acceder a la pestaña «Archivo de pedidos». Desplázate hasta llegar al pedido en cuestión. En la columna «Acción», hay una flecha curva. Haz clic sobre este icono y rellena el formulario.

Para descubrir todos los detalles sobre el proceso de devolución en Unite, visita esta página informativa.
