POLÍTICA DE GARANTÍA Y DEVOLUCIONES **www.universovyoleta.es**

En **www.universovyoleta.es**, queremos que nuestros clientes disfruten de sus productos electrónicos reacondicionados, de segunda mano y originales con total tranquilidad. Por eso ofrecemos una garantía para compras en nuestra web con las siguientes condiciones:

GARANTÍAS SEGÚN GÉNERO DE PRODUCTO

En algunos casos, la garantía genérica que ofrecemos puede tener particularidades reflejadas en la ficha de cada producto. Por norma general, estas son las garantías:

1. **Producto NUEVO o NUEVO EN OUTLET**
    - **Garantía:** Garantía estándar del fabricante, gestionada directamente con el fabricante.
    - **Devoluciones:** Consulta la ficha del producto.
2. **Producto REACONDICIONADO**
    - **Garantía:** Consulta la ficha del producto. Puede ser la garantía estándar del fabricante, gestionada directamente con el fabricante, o una garantía de 3 meses ofrecida por **www.universovyoleta.es**.
    - **Devoluciones:** Consulta la ficha del producto.
3. **Producto REVISADO Y CERTIFICADO de Segunda Mano**
    - **Garantía:** 1 mes de garantía ofrecida por **www.universovyoleta.es**.
    - **Devoluciones:** Consulta la ficha del producto.
4. **Producto para RESTAURAR o PIEZAS**
    - **Garantía:** Sin garantía.
    - **Devoluciones:** No admitidas.

CONDICIONES DE LA GARANTÍA

1. **Inicio de la garantía:**
    - La garantía entra en vigor desde la fecha de pago de su pedido.
2. **Procedimientos:**
    - Para hacer uso de la garantía cubierta por el fabricante, deberá gestionarla directamente con el fabricante. Recuerde conservar el comprobante de compra en **www.universovyoleta.es**.
    - Para utilizar la garantía ofrecida por nosotros, póngase en contacto mediante un correo electrónico a **info@universovyoleta.es** proporcionando la siguiente información:
        - Nombre y apellidos del cliente.
        - Número de pedido.
        - Producto.
        - Motivo detallado.

3. **Instrucciones de devolución:**
    - Le responderemos lo antes posible con las instrucciones para proceder con la devolución en caso de que el motivo de uso de la garantía sea procedente.
4. **Gastos de envío:**
    - Los gastos de envío hacia nosotros corren por nuestra cuenta. Asegúrese de enviarnos el producto correctamente embalado para evitar daños durante el transporte.
5. **Verificación y resolución:**
    - Una vez recibido el producto y verificado que el motivo de la devolución es por mal funcionamiento imputable a nuestra causa, procederemos a reparar el producto o a sustituirlo por uno igual o, en su defecto, por uno de características similares. Los gastos de envío hacia usted también correrán por nuestra cuenta.

EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

- La garantía no cubre daños accidentales, uso indebido, modificaciones no autorizadas o desgaste normal. Se recomienda conservar el embalaje original.
- **IMPORTANTE:** Cuando nos devuelva el producto, embálelo adecuadamente. Un producto incorrectamente embalado puede sufrir golpes durante el transporte y llegar dañado. En ese caso, no podremos hacernos cargo de la garantía.

Soporte Post-Garantía

- Ofrecemos servicios de soporte técnico y reparaciones fuera del período de garantía. Por favor, contáctenos para más detalles y costos asociados.