

Condiciones de Garantía y Devoluciones (B2B) – UniversoVioleta

Garantía del canal oficial del fabricante

- Cobertura oficial desde la fecha de factura.
- Gestión de garantía a través de UniversoVioleta.
- Cubre: fallos de funcionamiento derivados del uso normal del producto, de acuerdo con las especificaciones del fabricante.
- No cubre: daños ocasionados por caídas, líquidos, golpes, manipulación indebida, modificaciones no autorizadas o cualquier uso distinto al previsto.

Procedimiento para hacer uso de la garantía UniversoVioleta

Contacto inicial

En caso de incidencia cubierta por la garantía, el cliente deberá comunicarse directamente con UniversoVioleta enviando un correo electrónico a: info@universovioleta.es, indicando:

- Número de pedido
- Producto y número de serie (si aplica)
- Descripción detallada del fallo o incidencia
- Fecha en la que se detectó la incidencia
- Material gráfico (fotos o vídeo) que muestre el problema, si se solicita

Plazos

- Plazo de respuesta: 48–72 horas laborables desde la recepción de toda la información solicitada.
- Plazo máximo de resolución: los procesos de reparación o sustitución normalmente no excederán los 10 días naturales desde la recepción del producto, salvo causas ajenas a UniversoVioleta.

En caso de superarse dicho plazo, la garantía podrá resolverse mediante abono íntegro del importe correspondiente, cuando proceda y previa confirmación por el canal oficial. El abono se realizará siempre por la misma vía de pago utilizada por el cliente.

Logística y costes de envío

- Envío del producto para evaluación/reparación: a cuenta de UniversoVioleta.
- Envío del material de sustitución o del equipo reparado (si procede): a cargo de UniversoVioleta.

Resolución de la garantía (orden habitual):

1. Reparación del producto.
2. Sustitución por otra unidad equivalente si la reparación no fuera posible.
3. Abono del importe total pagado si no fuera viable ninguna de las opciones anteriores.

Devoluciones

Plazo

El cliente dispone de 5 días naturales desde la recepción para notificar devoluciones, únicamente en los siguientes casos:

- Daños de transporte o en la entrega.
- Error en el pedido (producto recibido distinto al solicitado).
- Acuerdo comercial específico autorizado por UniversoVyoleta.

Gastos de transporte

- Los gastos de transporte correrán a cargo del cliente, salvo error imputable a UniversoVyoleta.
- Esta política es exclusiva para operaciones B2B y no constituye un derecho de desistimiento.

Procedimiento de solicitud

1. Solicitud por correo electrónico a info@universovyoleta.es, indicando:

- N° de pedido
- Producto y n° de serie (si aplica)
- Descripción detallada de la incidencia
- Fecha de recepción
- Foto de la caja ya embalada (y material adicional si se requiere)

2. Autorización y envío

- UniversoVyoleta responderá en un plazo máximo de 24 horas confirmando la aceptación o denegación de la devolución.
 - Los envíos sin autorización previa o mal embalados podrán no ser aceptados o quedar fuera de cobertura si sufren daños derivados de dicho embalaje.
 - UniversoVyoleta podrá solicitar información adicional si la aportada fuese insuficiente antes de tramitar la incidencia.
-

Información importante

- Venta exclusiva para profesionales (B2B).
 - Se aplican exclusivamente las garantías oficiales del fabricante o de su canal, con sus procedimientos y condiciones, siempre dentro del marco B2B.
-

Condiciones Comerciales Específicas (B2B)

1. Venta exclusiva B2B

- La venta es únicamente para empresas y profesionales.
- Al comprar, el cliente declara no ser consumidor final y acepta las condiciones comerciales específicas aquí descritas.

2. Integración de las condiciones

- Las condiciones de esta ficha forman parte de la oferta aceptada al realizar la compra.
- UniversoVyoleta podrá cancelar pedidos por causas justificadas, tales como:
 - Errores evidentes en la información.
 - Falta de stock.
 - Incidencias administrativas.
 - Incumplimiento contractual.
- En estos casos, la responsabilidad de UniversoVyoleta se limita a devolver el importe abonado, sin más reclamaciones ni responsabilidad por daños indirectos o lucro cesante.

3. Exclusión de garantías de consumo

- No aplican las garantías legales previstas para consumidores finales (Real Decreto Legislativo 1/2007).

4. Responsabilidad sobre la información

- UniversoVyoleta actualiza y revisa fichas técnicas, descripciones, imágenes y especificaciones con la mayor precisión posible.
- En caso de discrepancia o error, prevalecerán siempre las especificaciones oficiales del fabricante.
- Se recomienda contrastar las características del producto con la documentación oficial antes de la compra.

- UniversoVioleta no asumirá responsabilidad por errores u omisiones en la información publicada que deriven de diferencias con dichas especificaciones o representaciones gráficas.
-

Aceptación de condiciones

La compra implica la aceptación expresa de:

- Las condiciones específicas recogidas en esta ficha.
- Las condiciones comerciales detalladas en los documentos PDF asociados.