

Condiciones de Garantía y Devoluciones – UniversoVioleta

Garantía

Este producto cuenta con la **garantía oficial del canal del fabricante**, gestionada a través de UniversoVioleta.

El cliente deberá comunicarnos siempre la necesidad de activar la garantía. A partir de ahí, le indicaremos si la gestión se realizará:

- directamente con UniversoVioleta —asumiendo los gastos de recogida y entrega—, o
- a través del servicio oficial del fabricante, aplicándose en ese caso sus condiciones y procedimientos (incluidos los posibles gastos asociados).

✓ **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 de garantía (gestionada por UniversoVioleta)

Contacto inicial

El cliente deberá comunicar la incidencia 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), si se solicita, que muestre el problema para facilitar la valoración

Plazos

- **Respuesta inicial:** en un plazo orientativo de 48–72 horas laborables tras recibir toda la información.
- **Resolución máxima:** los procesos de reparación o sustitución normalmente no excederán los 10 días naturales desde la recepción del producto en nuestras instalaciones, salvo causas ajenas a UniversoVioleta.
- **Superación del plazo:** si no fuera posible resolver en ese tiempo, la garantía podrá resolverse mediante abono íntegro del importe correspondiente, previa confirmación por el canal oficial, y siempre a través de la misma vía de pago utilizada en la compra.

Logística y costes de envío

- Envío del producto para evaluación/reparación: **a cargo de UniversoVioleta.**

- Envío del material de sustitución o del equipo reparado (si procede): **a cargo de UniversoVioleta.**

Resolución de la garantía

El procedimiento seguirá este orden general:

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

Devoluciones

Consumidor final o particular (B2C)

El **derecho de desistimiento** se aplica únicamente a consumidores finales o particulares.

 El consumidor dispone de un plazo de **14 días naturales** desde la recepción del producto para ejercer este derecho.

 Debido a la naturaleza y condición de estos productos, el artículo deberá devolverse exactamente en el mismo estado en que fue entregado: con su **embalaje original, todos los accesorios y precintos intactos, sin haber sido usado y en perfectas condiciones.**

Una vez recibido el producto, UniversoVioleta verificará su estado para confirmar que la devolución cumple íntegramente con estos términos.

Gastos de transporte (B2C)

- En devoluciones por desistimiento, los gastos de transporte serán a cargo del cliente.
- En devoluciones por error de envío o producto defectuoso, los gastos correrán a cargo de UniversoVioleta.

Procedimiento B2C

El cliente deberá enviar un correo a **info@universovioleta.es**, indicando:

- Número de pedido
- Producto y número de serie (si aplica)
- Motivo de la devolución
- Fecha de recepción del producto
- Foto del producto y de su embalaje original

UniversoVioleta confirmará en un plazo máximo de **24 horas** la aceptación o denegación de la devolución, indicando los pasos a seguir.

Clientes profesionales (B2B)

En operaciones B2B, el cliente dispone de **5 días naturales** desde la recepción para notificar devoluciones, únicamente en los siguientes casos:

- Cambio de opinión, siempre que el producto no haya sido abierto ni manipulado y se conserve exactamente como se recibió (precintos, accesorios y embalaje original en perfecto estado).
- Daños en transporte o en la entrega.
- Error en el pedido (producto recibido distinto al solicitado).
- Acuerdo comercial específico autorizado por UniversoVioleta.

Gastos de transporte (B2B)

- Siempre a cargo del cliente, salvo error imputable a UniversoVioleta.

 Esta política es exclusiva para B2B y **no constituye un derecho de desistimiento**.

Procedimiento B2B

El cliente deberá enviar un correo a **info@universovioleta.es**, indicando:

- Número de pedido
- Producto y número de serie (si aplica)
- Motivo de la devolución
- Fecha de recepción
- Foto de la caja ya embalada (y material adicional si se requiere)

Autorización y envío

- UniversoVioleta 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 quedar fuera de cobertura si sufren daños derivados de dicho embalaje.
- UniversoVioleta podrá solicitar información adicional si la aportada fuese insuficiente antes de tramitar la incidencia.

Información importante (solo para B2B)

- Se aplican exclusivamente las **garantías oficiales del fabricante o su canal**, con sus procedimientos y condiciones, siempre dentro del marco B2B.
- La venta es exclusiva para empresas y profesionales. Al comprar, el cliente declara no ser consumidor final y acepta estas condiciones comerciales específicas.
- No aplican las garantías legales previstas para consumidores finales (RDL 1/2007).

Condiciones comerciales específicas

- Las condiciones de esta ficha forman parte de la oferta aceptada al comprar este producto.
- UniversoVioleta podrá cancelar pedidos por causas justificadas, como errores evidentes, falta de stock, incidencias administrativas o incumplimiento contractual. En tal caso, su responsabilidad se limita a devolver el importe abonado, sin más reclamaciones ni responsabilidad por daños indirectos o lucro cesante.
- UniversoVioleta actualiza sus fichas con la mayor precisión posible. Sin embargo, en caso de discrepancia, prevalecerán siempre las especificaciones oficiales del fabricante.
- Recomendamos contrastar las características del producto con la documentación oficial antes de la compra.
- UniversoVioleta no asumirá responsabilidad por errores u omisiones derivados de diferencias con dichas especificaciones o representaciones gráficas.

⚠ La compra implica la aceptación expresa de todas las condiciones recogidas en este documento.