

Condiciones de Garantía y Devoluciones (B2B) – UniversoVyoleta

Cobertura y Alcance

- Cobertura oficial desde la fecha de factura.
- Gestión de garantía a través de UniversoVyoleta.
- 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 UniversoVyoleta

- Contacto inicial: el cliente deberá enviar un correo electrónico a info@universovyoleta.es indicando número de pedido, producto y número de serie (si aplica), descripción detallada del fallo e incluir material gráfico si se solicita.
- Plazos: respuesta en 48–72 horas laborables; resolución en un máximo de 10 días naturales desde la recepción del producto, salvo causas ajenas a UniversoVyoleta.
- En caso de superar dicho plazo, se podrá resolver mediante abono íntegro del importe, previa confirmación por el canal oficial. El abono se efectuará por la misma vía de pago utilizada.
- Logística: los envíos de productos para evaluación y retorno son a cargo de UniversoVyoleta.

Resolución de la Garantía

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

Devoluciones

- El cliente dispone de 5 días naturales desde la recepción para notificar devoluciones, únicamente en los casos de daños de transporte, error en el pedido o acuerdo comercial autorizado por UniversoVyoleta.
- Gastos de transporte: a cargo del cliente, salvo error imputable a UniversoVyoleta.
- Esta política es exclusiva para operaciones B2B y no constituye un derecho de desistimiento.
- Procedimiento: solicitud por correo a info@universovyoleta.es indicando Nº de pedido, producto, descripción, fecha de recepción y foto del paquete embalado.

Condiciones Comerciales Específicas (B2B)

- Venta exclusiva B2B: la venta es únicamente para empresas y profesionales. El cliente declara no ser consumidor final.
- Integración: las condiciones de esta ficha forman parte de la oferta aceptada al realizar la compra. UniversoVyoleta podrá cancelar pedidos por errores evidentes, falta de stock, incidencias administrativas o incumplimiento contractual.

- En tales casos, la responsabilidad se limita a devolver el importe abonado, sin más reclamaciones ni daños indirectos.
- Exclusión de garantías de consumo: no aplican las garantías legales previstas para consumidores finales (RDL 1/2007).
- Responsabilidad sobre la información: en caso de discrepancia prevalecen las especificaciones oficiales del fabricante.

Aceptación de Condiciones

- La compra implica la aceptación expresa de las condiciones específicas de esta ficha y de las condiciones comerciales detalladas en los documentos oficiales de UniversoVioleta.