

# Declaración de Accesibilidad

Última actualización: 30 de septiembre de 2026

## 1. Compromiso

AlexPhone, S.L., con NIF B09967787 y domicilio social en Carrer de Francesc Teixidó, 12, 08918 Badalona (Barcelona), inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, Tomo 48279, Folio 2, Hoja B-578540, Inscripción 5 (en adelante, «AlexPhone») se compromete a que sus Webs sean accesibles para todas las personas, incluidas las personas con discapacidad, conforme a la Directiva (UE) 2019/882 sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (Acta Europea de Accesibilidad) y la Ley 11/2023, de 8 de mayo, que la incorpora al ordenamiento español.

Esta declaración se aplica a la tienda online ([www.alexphone.com](http://www.alexphone.com)), el área de cliente ([accounts.alexphone.com](http://accounts.alexphone.com)), el centro de ayuda ([support.alexphone.com](http://support.alexphone.com)) y la web de inversión en tiendas ([inversion.alexphone.com](http://inversion.alexphone.com)), en adelante, las «Webs».

## 2. Descripción del servicio

AlexPhone vende dispositivos electrónicos reacondicionados (principalmente teléfonos móviles y smartwatches) y accesorios a través de las Webs. El servicio permite:

- buscar productos y consultar su ficha: características, grado estético, precio y disponibilidad;
- añadir productos al carrito y completar la compra con el pago seguro de Stripe;
- crear una cuenta de cliente para consultar pedidos, datos personales y preferencias de privacidad;
- solicitar ayuda, desistir de una compra, devolver un producto o pedir una reparación desde el centro de ayuda;
- solicitar información sobre la inversión en tiendas.

## 3. Situación de cumplimiento

Tomamos como referencia la norma europea EN 301 549, que incorpora las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.1, nivel AA.

Las Webs son **parcialmente conformes** con esa norma, debido a los aspectos que se indican en el apartado 4. Cumplen, entre otros, los siguientes requisitos: idioma de la página declarado, títulos de página descriptivos, formularios con etiquetas asociadas a cada campo y mensajes de error en texto, imágenes con texto alternativo en el centro de ayuda y el área de cliente, ausencia de contenido con reproducción automática, orden de tabulación lógico sin trampas de teclado, contenido que se adapta a 320 píxeles de ancho en la portada del centro de ayuda y el área de cliente, y aviso de cookies con tres opciones de igual tamaño y accesibles con teclado.

## 4. Contenido no accesible

La revisión ha detectado los siguientes incumplimientos, que estamos corrigiendo. Para cada uno se indica la pauta WCAG 2.1 afectada y la fecha prevista de corrección.

| Incumplimiento                                                                                                                                                                                                         | Pauta WCAG              | Corrección prevista               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|
| Los iconos de redes sociales del pie de página y el enlace «volver» de los formularios del centro de ayuda no tienen nombre accesible: un lector de pantalla los anuncia como «enlace» sin decir a dónde llevan.       | 2.4.4 y 4.1.2 (nivel A) | Antes del 31 de diciembre de 2026 |
| El foco del teclado no es visible en los elementos del menú de navegación (Productos, Servicios, Quiénes somos, Ayuda) ni en las tarjetas de la portada del centro de ayuda.                                           | 2.4.7 (nivel AA)        | Antes del 31 de diciembre de 2026 |
| No hay un enlace para saltar al contenido principal, y las páginas del área de cliente no marcan su región principal.                                                                                                  | 2.4.1 (nivel A)         | Antes del 31 de diciembre de 2026 |
| A 320 píxeles de ancho (o con un zoom del 400 %), los formularios del centro de ayuda (contacto, desistimiento, devolución, reparación y estado del pedido) y la web de inversión requieren desplazamiento horizontal. | 1.4.10 (nivel AA)       | Antes del 31 de diciembre de 2026 |

| Incumplimiento                                                                                                                                             | Pauta WCAG                     | Corrección prevista                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| En la web de inversión, varios textos no alcanzan el contraste mínimo de 4,5:1 con su fondo, y una imagen carece de texto alternativo.                     | 1.4.3 y 1.1.1 (niveles AA y A) | Antes del 31 de diciembre de 2026                                             |
| El mapa de tiendas de la portada del centro de ayuda no tiene título accesible.                                                                            | 4.1.2 (nivel A)                | Antes del 31 de diciembre de 2026, junto con su sustitución por OpenStreetMap |
| El área de cliente declara el inglés como idioma de la página cuando muestra el contenido en castellano, y la página de error no declara idioma ni título. | 3.1.1 y 2.4.2 (nivel A)        | Antes del 31 de diciembre de 2026                                             |

Además, hemos identificado mejoras que no constituyen incumplimientos del nivel AA pero que abordaremos: incluir un encabezado principal (h1) en los formularios del centro de ayuda y en las páginas de acceso del área de cliente; respetar el orden de los encabezados; evitar regiones de pie de página duplicadas; y completar la comprobación manual del contraste en los textos sobre fondos degradados de la web de inversión.

Algunos elementos los prestan terceros y su accesibilidad depende de ellos:

- **Formulario de pago (Stripe):** Stripe publica sus propios compromisos de accesibilidad. Si tienes dificultades para pagar, escríbenos y te ofreceremos una alternativa.
- **Verificación antirrobots (Cloudflare Turnstile):** en la mayoría de los casos no requiere ninguna acción. Si te impide enviar un formulario, contacta con nosotros por los canales del apartado 5.
- **Mapa de tiendas (OpenStreetMap):** si no puedes usar el mapa, te facilitamos las direcciones y horarios de las tiendas por cualquiera de los canales del apartado 5.

## 5. Canales alternativos de atención

Si no puedes acceder a algún contenido o completar un trámite en las Webs, puedes hacerlo por estos canales:

- **Correo electrónico:** [support@alexphone.es](mailto:support@alexphone.es)
- **Teléfono:** +34 935 95 87 26
- **Atención presencial:** Calle Mallorca, 134, 08036 Barcelona

## 6. Comunicar un problema de accesibilidad

Si encuentras una barrera de accesibilidad en las Webs, o necesitas la información en otro formato, escríbenos a [support@alexphone.es](mailto:support@alexphone.es) indicando la página y el problema. Te responderemos en un plazo máximo de **1 mes**.

## 7. Reclamaciones

Si no estás conforme con nuestra respuesta, puedes presentar una reclamación ante las autoridades de consumo competentes o ante el organismo de vigilancia del mercado que corresponda conforme a la Ley 11/2023.

## 8. Elaboración y revisión de esta declaración

Esta declaración se ha elaborado el 30 de septiembre de 2026 mediante una **autoevaluación** realizada por AlexPhone. La evaluación ha combinado herramientas automáticas (axe-core 4.10, con las reglas de WCAG 2.1 niveles A y AA) y comprobaciones manuales de navegación con teclado, visibilidad del foco, idioma, estructura de la página y adaptación del contenido a 320 píxeles de ancho, sobre las páginas del centro de ayuda (portada y formularios de contacto, desistimiento, devolución, reparación y estado del pedido), del área de cliente (inicio de sesión, recuperación de contraseña y página de error) y de la web de inversión. La tienda online comparte con ellas la navegación, el pie de página, el aviso de cookies y los componentes de formulario; su revisión completa en el navegador se hará antes de su publicación.

Revisaremos esta declaración al menos una vez al año y cada vez que hagamos cambios importantes en las Webs.

---

*Este documento se ha redactado en castellano. Su traducción al inglés se facilita a título informativo; en caso de discrepancia prevalece la versión en castellano.*