

Política de Devoluciones y Garantía

Última actualización: 30 de septiembre de 2026

1. Ámbito de aplicación

Esta política regula las devoluciones, el derecho de desistimiento y la garantía de los dispositivos reacondicionados (móviles y smartwatches) vendidos por AlexPhone, S.L. a través de su tienda online.

2. Derecho de desistimiento

Dispones de 30 días naturales desde la recepción del dispositivo para desistir de la compra sin necesidad de justificación. Para ejercerlo, contacta previamente a través de <https://support.alexphone.com/withdrawal>.

El dispositivo debe devolverse en el mismo estado en que se entregó, restablecido de fábrica y con la sesión de iCloud cerrada. Con una cuenta iCloud activa no podemos tramitar la devolución ni la reparación.

3. Accesorios

- En desistimiento: incluye todos los accesorios originales; si falta alguno, se descontará su valor del reembolso.
- En reparación o cambio en garantía: envía únicamente el dispositivo, sin accesorios.
- Los accesorios comprados por separado (fundas, protectores, cables) no admiten devolución.

4. Envío de la devolución

En caso de desistimiento, los gastos de devolución corren a cargo del cliente. Puedes gestionar el envío por tu cuenta con el transportista que prefieras, o solicitarnos una etiqueta de DHL cuyo coste se descontará del reembolso. Embala el dispositivo tal como lo recibiste; si lo envías por tu cuenta, respondes de cualquier pérdida o daño.

5. Daños en el transporte

Si el dispositivo llega dañado, avísanos dentro de los 3 días laborables siguientes a la recepción. Pasado ese plazo no podremos atribuir el daño al transporte.

6. Gastos de devolución

Ejercer el derecho de desistimiento es gratuito: no cobramos ninguna comisión ni penalización por devolver. Los costes de logística de la devolución (transporte de vuelta) corren a cargo del cliente, salvo en los casos indicados a continuación.

- **Desistimiento:** los gastos y riesgos del transporte de vuelta corren a tu cargo. Puedes usar tu propio transportista o solicitar una etiqueta de DHL (recogida 15 € nacional / 19 € internacional), cuyo coste se descuenta del reembolso. Si faltan accesorios reutilizables, se descuenta su valor (9 €).
- **Producto defectuoso o error de AlexPhone:** la devolución es gratuita, incluida la logística. Te facilitamos una etiqueta sin coste y, tras la verificación, reparamos, sustituimos o reembolsamos.
- **Avería no cubierta por la garantía:** cualquier daño físico o por líquido queda fuera de garantía y sujeto a presupuesto previo.

7. Reembolsos

El reembolso se efectúa por el mismo medio de pago una vez recibido y verificado el dispositivo en nuestras instalaciones, en un plazo máximo de 14 días naturales desde su recepción. No obstante, conforme a la normativa de consumo, si acreditas el envío de la devolución podremos iniciar el reembolso desde esa fecha. El reembolso incluye el importe del producto y los gastos de envío estándar originales; no se reembolsa el sobre coste de modalidades de envío express o premium que hayas elegido.

8. Garantía (2 años)

Todos los dispositivos tienen **2 años de garantía** desde la fecha de entrega: el primer año, la garantía legal; el segundo, una garantía comercial de AlexPhone.

Primer año: garantía legal de conformidad

Por tratarse de productos de segunda mano, AlexPhone y el cliente pactan, conforme al artículo 120 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU), que AlexPhone responda de las faltas de conformidad que se manifiesten en el plazo de **1 año** desde la entrega.

Durante ese año, si el dispositivo no es conforme con el contrato, puedes elegir entre su reparación o su sustitución, salvo que la opción elegida sea imposible o desproporcionada. Si ninguna es posible, o no se realiza en un plazo razonable, puedes pedir una rebaja del precio o la resolución del contrato con el reembolso.

Segundo año: garantía comercial de AlexPhone

Durante el segundo año desde la entrega, AlexPhone ofrece una garantía comercial gratuita que cubre defectos de materiales y de fabricación, tanto de hardware como de software. Esta garantía se suma a la garantía legal y no afecta a los derechos que la ley te reconoce. Garante: AlexPhone, S.L., Carrer de Francesc Teixidó, 12, 08918 Badalona (Barcelona).

Cubre:

- Defectos de funcionamiento no detectados en el reacondicionamiento (placa, cámara, altavoces, micrófono, conectividad, sensores, botones, puertos de carga).
- Fallos de software de origen.

Ante un fallo cubierto por la garantía comercial, actuamos en este orden: reparación → sustitución → reembolso.

Batería

- Garantizamos una salud de la batería de al menos el 90 % en el momento de la entrega.
- **Primer año:** si la salud de la batería cae por debajo del 85 %, tienes derecho a su reparación o sustitución.
- **Segundo año:** la batería queda fuera de la garantía comercial por tratarse de un consumible que se desgasta con el uso.

Qué no cubre la garantía

- Desgaste por uso normal del dispositivo, incluida la degradación de la batería que se mantenga por encima del 85 %.
- Daños por caída, golpe, presión o pantalla rota por mal uso.
- Daños por líquido u oxidación. La resistencia al agua original no se mantiene en dispositivos reacondicionados: durante el proceso los equipos se abren para su revisión, por lo que el sellado no está garantizado.
- Desgaste estético normal, ya reflejado en el grado del dispositivo.
- Manipulación o reparación por terceros no autorizados por AlexPhone.
- Software modificado (jailbreak) o bloqueos por cuenta iCloud del usuario.
- Daños derivados de un uso indebido o no conforme a las instrucciones del fabricante.

En los daños físicos o por líquido te enviaremos un presupuesto de reparación y solo procederemos con tu conformidad expresa.

Cómo solicitar la garantía

Contacta con nosotros a través de <https://support.alexphone.com> o en support@alexphone.es, indicando tu número de pedido y el fallo del dispositivo.

9. Exclusión de responsabilidad

No nos responsabilizamos de los datos almacenados en el dispositivo ni de accesorios adicionales (fundas, protectores, cables) enviados con él. Retira tu tarjeta SIM y haz copia de seguridad de tus datos antes de enviarlo.

10. Contacto y direcciones

- **Soporte:** <https://support.alexphone.com> · support@alexphone.es
- **Envíos** (solo mensajería, sin atención presencial): AlexPhone, S.L. · Carrer de Francesc Teixidó, 12 · 08918 Badalona, Barcelona
- **Atención presencial:** Calle Mallorca, 134 · 08036 Barcelona · +34 935 95 87 26

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.