

# Instrucciones de Devolución por Desistimiento o envío para uso de garantía

Estimado/a Cliente,

Gracias por contactarnos. A continuación, le proporcionamos las instrucciones para proceder con la devolución de su dispositivo por desistimiento de compra o envío para uso de la garantía.

## Instrucciones de devolución para Desistimientos.

1. **Duración:** El periodo de desistimiento dura 30 días, pasados estos días, el cliente no puede optar en ningún caso por un desistimiento
2. **Dispositivo:** Asegúrese de que el móvil está restaurado y sin usuario logeado en iCloud (en caso de que tenga usuario logeado en iCloud no podremos hacer la devolución)
3. **Envío:** Le enviaremos un link donde podrá buscar el parcel shop más cercano y junto al código QR que le llegará al email lo podrá depositar para que nos lo envíen. El coste del envío es de 9,99€.
4. **Documentación del Estado del Dispositivo:**
  - Por favor, tome fotografías y un video del dispositivo para demostrar que no presenta desperfectos causados por manipulación.
  - Asegúrese de que el paquete esté envuelto de la misma forma en que lo recibió. Cualquier daño ocasionado durante el transporte anulará el seguro y el cliente será responsable de los costes de reparación o sustitución.
5. **Daños Durante el Transporte:**
  - Si el dispositivo llega con algún desperfecto y no se puede justificar que se envió en perfecto estado mediante las fotografías y el video proporcionados, no podremos reclamar al seguro del transportista y los gastos de reparación serán responsabilidad del cliente.
6. **Envío por Cuenta Propia:**
  - Si opta por enviar el dispositivo por su cuenta, le recomendamos que lo asegure. En caso de daños o extravío, aunque sea responsabilidad del transportista, el cliente asumirá las consecuencias de la reparación o sustitución.
7. **Dirección de Envío:**
  - C/ de Mallorca, 134, bajos 2, 08036, Barcelona, España - AlexPhone SL - [info@alexphone.es](mailto:info@alexphone.es)
8. **Accesorios:**
  - El paquete debe incluir todos los accesorios originales. Si faltan accesorios, se deducirá su valor de la devolución. El precio de los accesorios se encuentra en nuestra página web.

## Instrucciones de Envío para Garantías

1. **Dispositivo:** Asegúrese de que el móvil está restaurado y sin usuario logeado en iCloud (en caso de que tenga usuario logeado en iCloud no podremos hacer la devolución/repación/cambio)
2. **Envío Gratis:**
  - Le enviaremos un link donde podrá buscar el parcel shop más cercano y junto al código QR que le llegará al email lo podrá depositar para que nos lo envíen. Tenga en cuenta que si la garantía no cubre la reparación, se deberá abonar el coste del envío (9,99€).
3. **Documentación del Estado del Dispositivo:**
  - Tome fotografías y un video del dispositivo para demostrar que no presenta desperfectos causados por manipulación.
  - Asegúrese de que el paquete esté envuelto de la misma forma en que lo recibió. Cualquier daño durante el transporte anulará el seguro y el cliente será responsable de los costes de reparación o sustitución.
4. **Daños Durante el Transporte:**
  - Si el dispositivo llega con algún desperfecto y no se puede justificar que se envió en perfecto estado mediante las fotografías y el video proporcionados, no podremos reclamar al seguro del transportista y los gastos de reparación serán responsabilidad del cliente.
5. **Envío por Cuenta Propia:**
  - Si opta por enviar el dispositivo por su cuenta, le recomendamos que lo asegure. En caso de daños o extravío, aunque sea responsabilidad del transportista, el cliente asumirá las consecuencias de la reparación o sustitución.
6. **Dirección de Envío:**
  - C/ de Mallorca, 134, bajos 2, 08036, Barcelona, España - AlexPhone SL - [info@alexphone.es](mailto:info@alexphone.es)
7. **Información del dispositivo:** No nos hacemos cargo de la información, fotos etc que pudiera haber en el dispositivo en caso de ser necesario restaurar el móvil

Agradecemos su colaboración y quedamos a su disposición para cualquier consulta adicional.

El link para crear su envío y encontrar el parcel shop más cercano es el siguiente:

En observaciones dejar indicado el número de factura y un resumen del fallo del dispositivo o motivo de la devolución.

<https://www.tradipres.com/LogInv/loinrec.aspx?Cli=%7B973F0257-0EFF-4E63-88ED-F94F1A232F02%7D>

Atentamente,

El equipo de AlexPhone SL