



## Condiciones generales

### Devolución comercial: 14 días

Se produce cuando el cliente desea devolver cualquier producto sin que exista ningún tipo de incidencia, ya sea por arrepentimiento o cambio de idea del cliente. El plazo para dicha devolución es de 14 días naturales desde que le llega al cliente.

Para ello deberá de enviar un e-mail a: [info@movilesquality.com](mailto:info@movilesquality.com) e indicar que solicita la devolución.

Una vez hayamos recibido dicho e-mail, procederemos a tramitar la devolución.

El procedimiento habitual será el siguiente:

Contactaremos con usted para comunicarle la aceptación de la devolución y la dirección de entrega, una vez recibido el producto en nuestras instalaciones y comprobado que esté en perfectas condiciones se procederá al reembolso del dinero en un plazo máximo de 7 días laborables.

### Incidencia Transporte

**Todos nuestros productos se envían asegurados, verificados y en perfecto estado. Si recibes un producto dañado durante el transporte, háznoslo saber de forma inmediata. Tienes un plazo máximo de 24 horas a partir del momento de recepción del pedido. Ten en cuenta el plazo de 24 horas ya que pasado dicho plazo, cualquier reclamación por rotura durante el transporte no será atendida por la agencia de transportes.**

### Garantía por Avería: 3 años (Productos nuevos)

Este apartado se aplica a todos los productos **nuevos a estrenar** con fallos o averías.

Se produce cuando el producto no funciona correctamente o ha dejado de hacerlo debido a un problema técnico dentro del plazo establecido por ley de Garantía de 3 años (Dicha garantía será tramitada por Móviles Quality).

Para tramitar una garantía es imprescindible comunicarnos el número de pedido mediante email a [info@movilesquality.com](mailto:info@movilesquality.com), todos los productos recibidos en nuestras instalaciones serán restablecidos de fábrica inmediatamente al recibir dicho producto, movilesquality no se hace responsable de las pérdidas de información/datos, así como

otros accesorios ajenos al propio teléfono móvil.

La garantía no cubre aquellos defectos provocados por un uso incorrecto del producto y/o manipulación del mismo distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, características o su funcionamiento. En esos casos el consumidor deberá hacerse cargo de su reparación.

Los productos quedan fuera de garantía por los siguientes motivos:

- Si han recibido, una vez entregados al cliente, algún deterioro por hechos externos, accidentes, mal seguimiento de las instrucciones o cambio en las tensiones eléctricas.
- Si resultan dañados por realizar una incorrecta configuración o instalación del software, hardware y periféricos, por parte del cliente.
- Si se produce una avería provocada por un componente no suministrado por *movilesquality*.
- En su caso, si las condiciones generales impuestas por un fabricante para un producto así lo indicasen.

## **Exclusiones de garantía (no cubiertas)**

La garantía no cubrirá las siguientes situaciones o defectos, sin que ello implique la anulación total de la garantía del producto:

- **Incorrecta utilización o manipulación del producto.**
- **Componentes quemados** por sobretensiones o sobreintensidades eléctricas.
- **Componentes rotos o dañados** como consecuencia de impactos, golpes o caídas.
- **Daños o defectos en la pantalla**, ya sean externos (táctil/cristal) o internos (panel LCD/OLED), incluyendo **roturas, grietas, píxeles muertos, manchas, líneas, rayas u otros defectos visuales**, así como **fallos del panel táctil provocados por caídas, golpes, presiones u otros signos de mal uso.**
- **Reparación, modificación o ampliación incorrecta** realizada por el cliente o por personal no autorizado por **Móviles Quality**.
- **Testigos de humedad activados** y/o presencia de líquido o humedad en el interior del dispositivo.

- **Manipulación o reparación** realizada en un servicio técnico ajeno a **Móviles Quality**.

En definitiva, **no se aceptará ningún producto dañado o que presente evidencias de una manipulación incorrecta.**

## **La Garantía NO Cubre**

La garantía no cubre aquellos defectos provocados por un uso incorrecto del producto. En esos casos el consumidor deberá hacerse cargo de su reparación. Quedan, por tanto, excluidos de la garantía:

- Defectos y deterioros producidos por hechos externos, accidentes, principalmente accidentes eléctricos. Pantallas con LCD interno roto o dañado. Táctil dañado por mal uso.
- Productos modificados o reparados por el cliente o cualquier otra persona no autorizada por Móviles Quality.
- Productos mojados (testigo de humedad activo o con síntomas evidentes cómo humedad interna, condensación, empañamientos, etc )

La garantía no cubre piezas de desgastes tales cómo la batería. La disminución de la salud de la batería se debe al desgaste natural por uso, por lo que no se considera defecto de fabricación ni entra dentro de la cobertura de la garantía.

Todos los gastos de recogidas y envíos de terminales con garantías anuladas/no aptas por algunas de las causas expuestas deben de ser abonados por el cliente.

El material que no supere las pruebas del servicio técnico y sus resultados contradigan a la descripción de su avería será enviado de nuevo al cliente a portes debidos.

Le debemos informar que si el teléfono presenta golpes o roturas visibles quedará automáticamente fuera de garantía. En este caso el retorno del teléfono será a cargo del cliente.

## **Desistimiento: 14 días**

A estos efectos, Moviles Quality informa que el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU) establece varias opciones para poder ejercer el derecho de desistimiento. Entre ellas contempla la posibilidad de hacerlo rellenando un formulario de forma telemática. Con el fin de acortar los tiempos y de que pueda realizar la devolución de una forma cómoda y sin demoras, desde Moviles Quality le aconsejamos que haga uso de esa opción y rellene el formulario de desistimiento.

Conforme a la legislación vigente, se puede proceder dejar sin efecto el contrato celebrado, sin necesidad de justificar tal decisión , en un plazo de 14 días naturales desde la recepción de la mercancía por el cliente. Para ello se deben cumplir las condiciones expuestas en este documento: [formulario de desistimiento](#).

El consumidor sólo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultantes de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento

El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a:

1. La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el empresario, habrá perdido su derecho de desistimiento.
2. El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento.
3. El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.
4. El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
5. El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.
6. El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisociable con otros bienes.
7. El suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.
8. Los contratos en los que el consumidor y usuario haya solicitado específicamente al empresario que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente; si, en esa visita, el empresario presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor o suministra bienes distintos de las piezas de

recambio utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento debe aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales.

9. El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega.
10. El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.
11. Los contratos celebrados mediante subastas públicas.
12. El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.
13. El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y usuario con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento.

Una vez recibamos el/los producto/s, te devolveremos el dinero según la forma de pago que hayas utilizado.

El cliente deberá abonar los gastos generados de anulación, transporte y/o recogida de la mercancía si desea devolver su terminal por desistimiento.

En el caso de que el envío ofrecido por nuestra empresa sea gratuito será descontado en la devolución por desistimiento los gastos de envío ocasionados por nuestra empresa, siendo este importe de 10€ IVA incluido.

En el caso de que el método de pago haya sido por financiación se descontarán todos los gastos generados de la misma además del coste del envío de IDA. (Los gastos generados son el 1.5% del total del producto + IVA)

Sólo serás responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.

En el caso de que el cliente haya abonado gastos de envíos de IDA (Baleares, Ceuta, Melilla, Canarias, etc) los gastos de envíos originales serán descontados del total a devolver.

En el caso de que el producto adquirido tenga condición de "SIN ACTIVAR" y/o nuevo precintado no sería posible realizar una devolución en el plazo legal de 14 días naturales si el producto ha sido previamente desprecintado y/o activado por el cliente ya que pierde su valor futuro de mercado.

## Facturación

Moviles Quality 2013 SL es una empresa de compra-venta de productos electrónicos.

Debido a esto, nos acogemos al régimen de facturación REBU, un régimen especial de revendedor el cual hace que nuestros precios sean, en general, más bajos.

Las empresas y autónomos no podrán desgravarse el IVA de las facturas que emitimos, ya que, este régimen no lo permite, sin embargo, la factura es totalmente válida para deducir el gasto completo.

En algunos artículos (Accesorios, relojes, auriculares, etc) trabajamos en el régimen de facturación general.

Para conocer más detalles sobre si puede desgravarse el IVA en nuestra factura, puede hacer la consulta a través de nuestro email [info@movilesquality.com](mailto:info@movilesquality.com)

## Facturas Electrónicas

En caso de querer revocar la aceptación expresa de recibir facturas electrónicas simplemente habría que enviar un email a [info@movilesquality.com](mailto:info@movilesquality.com) solicitando dicha revocación facilitándonos los datos del usuario.

## Pedidos falsos o falsas identidades

Cada pedido está relacionado con una dirección ip determinada, las mismas no suelen ser utilizadas para ninguna función en concreto. No obstante, nos reservamos el derecho a usarlas para emprender medidas legales contra aquellas personas que realizan pedidos falsos de material, sin ánimo alguno de recogerlo ni pagarlo. En estas situaciones, actuaremos por la vía penal, al amparo del ordenamiento jurídico establecido, y en colaboración con medios policiales al efecto, se tomarán las medidas oportunas para acabar con esos pedidos fraudulentos. Todos los gastos administrativos, abogados, procuradores se les cargarán al cliente.

## Resolución de Litigios

La Comisión Europea facilita una plataforma de resolución de litigios en línea, la cual se encuentra disponible en el siguiente enlace:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## Condiciones y Gastos de envíos

- Gastos de envíos gratuitos por NACEX 24H/48H en compras superiores a 50€ para península. Si no se supera este importe mínimo, el coste de envío es de 6,50€ IVA incluido.
- Gastos de envíos Islas Baleares 16€ IVA incluido. Empresa de transporte: NACEX 24H/48H.
- Gastos de envíos Canarias/Tenerife 26€ IVA incluido. Empresa de transporte: MRW 72H. (Gastos de aduanas y tramitación aduanera a cargo del cliente a la entrega del producto)

Fecha: 15/05/2026