

A) CONDICIONES GENERALES PARA DEVOLUCIÓN Y USO DE GARANTÍA EN PRODUCTOS DE MUNDOPDA PARA CLIENTES PARTICULARES

En caso de entregarle un producto con defectos de origen o de cometer un error en el envío, **nos haremos cargo de los gastos** derivados de la sustitución (Territorio Nacional). A continuación detallaremos los diversos escenarios que podrían requerir una devolución. **Recuerde** que la sustitución o recogida de material en su domicilio por parte de MundoPDA no es aplicable si Vd. ha recogido su pedido en nuestras oficinas.

1. Producto dañado en el transporte, o error al enviarle el pedido.

En caso de desperfectos causados por el transporte, o error por parte de MundoPDA en el envío del pedido, tiene derecho a que se le reenvíe el mismo de forma correcta o a una cancelación del pedido y devolución del importe íntegro de la compra, incluyendo los gastos derivados de recogida y sustitución dentro del territorio nacional. En caso de observarse un desperfecto ocasionado en el transporte **es imprescindible reflejarlo en el albarán de entrega**. Es necesario notificar los posibles errores o desperfectos en las siguientes 48 horas desde la recepción del pedido. Los productos no deben haber sido abiertos o utilizados, y en caso de llevar precintos deben estar intactos.

2. Derecho de desistimiento de un pedido. (El artículo que he recibido no me satisface y he decidido devolverlo)

Si recibe su pedido de forma correcta pero pese a ello se arrepiente de su compra (por los motivos que sean) también podrá solicitar una devolución para su abono. Es necesario solicitar la devolución en los siguientes 14 días naturales desde la recepción del pedido. Podrá tramitar el desistimiento cumplimentando el "Formulario de Desistimiento" de nuestra página web, o contactando con nosotros por correo electrónico. En este caso se tramitará la devolución del importe correspondiente a los artículos devueltos por el cliente. Recuerde que el producto a devolver tiene que estar en perfecto estado (no debe tener signos de uso de ningún tipo, externos o internos, y se debe retornar con todos los accesorios y el embalaje original en buen estado). Si tiene desgaste o deterioro por causas que no se deban exclusivamente a su prueba para tomar una decisión sobre su adquisición definitiva, MundoPDA se reserva el derecho de deducir hasta un 25% del valor a restituir en la devolución de dicho producto, en concepto de restocking. El cliente correrá con los gastos de transporte de la devolución de los artículos. Puede consultar las condiciones de desistimiento ampliadas en el apartado D de este documento.

3. Producto con un defecto de origen.

Si algún producto adquirido en MundoPDA presenta un defecto de origen durante los primeros 14 días naturales tras la compra, y el fabricante del producto no ofrece una vía alternativa de sustitución, podrá solicitar a MundoPDA que le cambie su producto por uno nuevo. MundoPDA se hará cargo de los gastos derivados de recogida y sustitución dentro del territorio nacional. En caso de no poder reproducir el fallo del producto, los portes de vuelta correrán a cargo del cliente. Es necesario cumplir con los siguientes requisitos para sustituir el producto por otro en lugar de hacer uso de garantía:

- a) Haber notificado los posibles errores o desperfectos en los siguientes 14 días naturales desde la recepción del pedido, vía email como se describe abajo.
- b) Que el producto no tenga signos de uso de ningún tipo, externos o internos, y se retorne con el mismo todos los accesorios y el embalaje original en buen estado.
- c) El fabricante debe reconocer como defecto de origen dicho fallo. Por ejemplo, muchos fabricantes no consideran un defecto que algún píxel esté fundido, si no afecta a la visibilidad de la pantalla.

Las sustituciones de material se realizarán de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, del 16 de noviembre, sobre Garantía en la Venta de Bienes de Consumo (BOE del 28 de marzo de 2014). En el caso de que nuestro servicio postventa detecte que el artículo devuelto muestra desgaste debido a manipulación o este deteriorado por mal uso, no se aceptará la devolución, y en caso de que se aceptase, no se devolverá el 100 % del importe abonado en el pedido. Recuerde que algunos fabricantes sí ofrecen un servicio de garantía desde el mismo momento de la compra, en estos casos deberá hacer uso de éste servicio ofrecido por el fabricante en lugar de solicitar a MundoPDA la sustitución.

4. Producto averiado y en garantía.

Los productos comprados en MundoPDA presentan un periodo de **garantía de dos años**, siendo el primero de garantía completa y el segundo de conformidad; para fallos surgidos en los 6 meses siguientes a la entrega se presumirá que la falta de conformidad ya existía en el momento de la entrega, correspondiendo al comprador probar, en los restantes 18 meses (esto es, desde el séptimo hasta finalizar los dos años) que el bien era no conforme. El comprador dispone de un plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de la falta de conformidad con el producto para comunicárselo al vendedor, todo ello de acuerdo con el artículo 114 y siguientes del mencionado Real Decreto Legislativo (1/2007). Si el defecto no se presentó durante los 14 primeros días naturales, debe ejercer su derecho a la garantía del mismo dentro de las condiciones y términos especificados por cada fabricante. Habitualmente los fabricantes de dispositivos disponen de un servicio técnico en España que se hace cargo de la reparación y reposición de productos en garantía; consulte la documentación del fabricante incluida con el producto para conocer los detalles. En caso de que el fabricante no disponga de SAT en España, o MundoPDA sea el fabricante, puede solicitar a MundoPDA la reparación del producto. MundoPDA se hará cargo de los gastos derivados de recogida y sustitución dentro del territorio nacional, durante los 14 primeros días naturales tras la recepción del pedido, siempre y cuando el dictamen técnico apruebe que el producto ha sufrido una avería cubierta por la garantía. La garantía de los productos adquiridos en MundoPDA se presta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1/2007, del 16 de noviembre, sobre Garantía en la Venta de Bienes de Consumo (BOE del 28 de marzo de 2014).

5. Casos Especiales.

Independientemente de los casos anteriormente expuestos, siempre serán aplicables las siguientes excepciones:

Productos de Software. Para realizar la devolución de un producto de software es necesario que el embalaje y precinto del mismo esté intacto. Si el producto contiene un código de activación, es imprescindible que este código no haya sido utilizado. **No se aceptarán devoluciones de los siguientes productos, tal y como establece en el Real Decreto Legislativo 1/2007, del 16 de noviembre, sobre Garantía en la Venta de Bienes de Consumo (BOE del 28 de marzo de 2014)**: productos confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o solicitados "Bajo Pedido", montados específicamente según diseño especificado en una configuración, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

B) CONDICIONES GENERALES PARA DEVOLUCIONES DE EMPRESAS Y PROFESIONALES

1. Devolución de Material

Únicamente se aceptarán devoluciones de material sin desprecintar y en perfecto estado, **durante las siguientes 48 horas desde la recepción del pedido**. Tales devoluciones serán tramitadas como devolución comercial, ya que no hay ninguna ley que regule los derechos de devolución entre empresas y dichas tramitaciones están reguladas según las condiciones de cada empresa. Productos en blister o termo sellado, y resto de productos que presenten un precinto de fábrica de seguridad roto, no será posible realizar la devolución. Tampoco se aceptarán las devoluciones de productos marcados como "BAJO PEDIDO". MundoPDA.com se reserva el derecho de denegar la devolución en caso de detectarse cualquier anomalía en el producto devuelto así como también se reserva el derecho de cobrar una comisión administrativa del 10 % del valor de producto (sin I.V.A.) con un mínimo de 30 € en concepto de restocking.

2. Producto dañado en el transporte, o error al enviarle el pedido.

En caso de desperfectos causados por el transporte, o error por parte de MundoPDA en el envío del pedido, tiene derecho a que se le reenvíe el mismo de forma correcta o a una cancelación del pedido y devolución del importe íntegro de la compra, incluyendo los gastos derivados de recogida y sustitución dentro del territorio nacional. En caso de observarse un desperfecto ocasionado en el transporte **es imprescindible reflejarlo en el albarán de entrega**. Es necesario notificar los posibles errores o desperfectos en las siguientes 48 horas desde la recepción del pedido. Los productos no deben haber sido abiertos o utilizados, y en caso de llevar precintos deben estar intactos.

3 Revendedores y Distribuidores.

Las empresas y profesionales que tengan una cuenta de Revendedor o Distribuidor en MundoPDA, y deseen hacer uso de la garantía de un producto cuyo fabricante no cubre los portes en la península, o bien de un producto fabricado por MundoPDA, deberán hacerse cargo de los portes necesarios para hacer llegar el producto a las instalaciones de MundoPDA.

C) PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS

En cualquiera de los casos anteriores, debe **enviar un email** a la dirección incidencias@mundopda.com incluyendo la siguiente información:

- Nombre y dirección de e-mail con la que efectuó su compra.
 - Número y fecha de pedido.
 - Productos comprados, incluyendo el precio.
 - Razón de la devolución (debe especificar una de las cuatro anteriores).
- Si solicita un abono, especificar un número de cuenta bancaria para realizarle una transferencia en caso de haber abonado su pedido mediante este medio de pago o bien contra-reembolso.

El envío de este email o de un documento equivalente vía fax es imprescindible para la tramitación de una devolución de producto, y no aceptaremos solicitudes meramente telefónicas o verbales, ya que necesitamos una constancia escrita de dicha solicitud. **Recuerde:** que el embalaje original es parte del producto que está devolviendo, y por tanto no debe escribir nunca sobre la caja del producto, ni pegar etiquetas, ni papel celo, ni en general causar ningún deterioro a dicho embalaje. Para evitar extravíos, deterioro innecesario de material u otros problemas, **rechazaremos cualquier paquete que no siga este procedimiento**.

Tras enviar su email, nos pondremos en contacto con Vd. para darle instrucciones acerca de la recogida del producto, dentro de los términos aplicables a los cuatro casos posibles antes descritos. Recuerde, en todos los casos, adjuntar con el producto una copia de su factura con una anotación a mano que diga "Devolución de producto". Habitualmente le responderemos en menos de 24 horas, pero es posible que tengamos que hacer consultas técnicas a fabricantes o realizar algún tipo de prueba, por lo que no podemos garantizarle ese plazo en todos los casos. Una vez recibido el producto retornado, y previa comprobación del estado del mismo, procederemos a tramitar la solicitud correspondiente a la mayor brevedad (ya sea abono, reparación o sustitución). Nos pondremos en contacto con Vd. para mantenerle informado del proceso.

En caso de ser abono procederemos al reintegro del importe correspondiente. Tenga en cuenta que los pedidos pagados por contra-reembolso se devolverán mediante transferencia bancaria. Si el producto devuelto esta con el embalaje en mal estado, manipulado o incompleto (faltan complementos), MundoPDA se reserva el derecho de deducir hasta un 25% del valor a restituir en la devolución de dicho producto, en concepto de restocking.

D) CONDICIONES DEL EJERCICIO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO

DEVOLUCIONES:

Conforme a la legislación vigente, los consumidores finales pueden proceder a la devolución de productos, por el motivo que sea, 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 esta página de condiciones. Lo podrán hacer cumplimentando el "Formulario de Desistimiento" de nuestra página web, o escribiendo un correo electrónico a la dirección incidencias@mundopda.com

CONDICIONES DE DEVOLUCIONES PARA CLIENTES PARTICULARES:

- Toda mercancía debe ser devuelta en su embalaje original con todos los accesorios que contenga, en perfecto estado y protegida, evitando pegatinas, precintos o cintas adhesivas directamente sobre la superficie o embalaje del artículo. En caso contrario MundoPDA se reserva el derecho de rechazar la devolución.
- Una vez rellenado y enviado el "Formulario de Desistimiento" recibirá las instrucciones para que nos lo haga llegar a nuestras instalaciones en su correo electrónico. Deberá enviar los bienes sin ninguna demora, en un plazo máximo de 14 días desde que nos comunique su deseo de ejercer el derecho de desistimiento.
- Los gastos de transporte originados por la devolución correrán a su cargo. Usted es libre de elegir y buscar la agencia que más se adapte a sus necesidades o le ofrezca las tarifas más competitivas.
- Una vez recibida la mercancía y comprobada que está en perfectas condiciones, se tramitará la devolución del importe correspondiente a los artículos devueltos por el cliente.
- Si el producto devuelto tiene el embalaje en mal estado, manipulado o incompleto (faltan complementos o accesorios), MundoPDA se reserva el derecho de deducir hasta un 25% del valor a restituir en la devolución de dicho producto, en concepto de restocking.
- Le realizaremos el abono en un plazo máximo de 14 días naturales desde que ejerza su derecho de desistimiento. Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes.
- No se aceptarán devoluciones de los siguientes productos, tal y como establece la Ley Ley 1/2007, del 16 de noviembre, sobre Garantía en la Venta de Bienes de Consumo (BOE del 28 de marzo de 2014):

Productos confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o solicitados "Bajo Pedido", montados específicamente según diseño especificado en una configuración, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o presenten problemas de higiene o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.