

Política General de Devoluciones

La política de devolución de **Midmovil** permite devolver productos en caso de que presenten algún defecto o que se haya producido un error en el envío de los artículos solicitados.

Estos deben ser devueltos en el mismo estado en el que salieron de nuestras instalaciones: sin usar y completos. No obstante, nuestra política general contempla algunas excepciones:

Productos defectuosos o dañados

Producto defectuoso

Admitimos la devolución de un producto defectuoso en un plazo de 30 días a partir de la fecha de recepción del pedido, a través de nuestro **Departamento de Devoluciones**, en el tel. **886 16 03 15**. Allí se ofrecerán al cliente las distintas soluciones posibles para cada caso y se explicará el proceso a seguir (abono por el importe equivalente al producto, o reposición de las mismas unidades sin cargo).

Se entiende como producto defectuoso:

- Equivocación en el envío del artículo especificado en el pedido por parte de nuestro equipo de almacén
- Defectos en el producto
- Fallo del producto
- Defecto irresoluble en el tinte (degradación o intromisión del color)

Productos defectuosos o dañados

Producto dañado (o roto)

Admitimos la devolución de un producto seriamente dañado o roto en un plazo de 30 días a partir de la fecha de recepción del pedido, a través de nuestro **Departamento de Devoluciones**, en el tel. **886 16 03 15**. Allí se ofrecerán al cliente las distintas soluciones posibles para cada caso y se explicará el proceso a seguir (abono por el importe equivalente al producto o reposición de las mismas unidades sin cargo).

Se entiende por **daño o rotura**, aquellas derivadas del transporte de nuestra agencia. No se admite a devolución ningún daño o rotura procedente de una mala manipulación del cliente. **TODOS** los productos devueltos son revisados por nuestro Departamento de Calidad antes de proceder a la solución pactada entre las dos partes.

Casos no admitidos a devolución

Midmovil no devolverá el importe del producto ni lo repondrá en los siguientes casos:

- Cuando **Midmovil** no haya recibido la documentación requerida para tramitar la reclamación.
- Cuando el **Departamento de Calidad** garantice que el origen del daño, rotura o defecto del producto no procede de la manipulación de nuestro equipo o agencia de transporte. **NO** se abonará ningún cristal templado cuyo film protector haya sido despegado por el cliente.
- Cuando la devolución no esté justificada:

Midmovil distribuye accesorios para todo tipo de marcas y modelos de Smartphone y Tablet. Podemos entender que, por desconocimiento ante los terminales nuevos, el cliente pueda pedir accesorios que no resulten 100% funcionales; en estos casos la devolución se tramitará **SÓLO** una vez. Si el cliente pidiera el mismo artículo en siguientes ocasiones se entenderá que es bajo su responsabilidad y por tanto, **Midmovil** no tramitará esa devolución.

¿Cómo calculamos los gastos de envío de una devolución?

Midmovil asume todos los gastos del transporte de una devolución SÓLO en las EXCEPCIONES contempladas en nuestra **Política General de Devoluciones**.

Si el cliente desea cambiar o devolver un producto que ha sido pedido por error dentro de los 30 días especificados tras la recepción del pedido, o dicha devolución no recoge nuestra política general de devoluciones, será el propio cliente quien asuma la gestión y los gastos del envío.

Siempre es **Midmovil** quien gestiona las recogidas de devoluciones a través de su agencia de transporte.

Si el cliente no tuviera la mercancía preparada en su almacén tras el aviso pertinente, en cualquiera de los casos anteriores, deberá hacerse cargo de los gastos de envío a través de su propia agencia, **Midmovil** no volverá a gestionar esta recogida por segunda vez.