

**CONDICIONES GENERALES DE VENTA A DISTANCIA****DEPÓSITO DE GARANTÍA PARA POSPAGO.**

De conformidad con lo previsto en las Condiciones Generales de los Servicios Pospago y de las Condiciones Generales del Servicio Fijo de WOMOVIL, durante el proceso de contratación WOMOVIL podrá solicitar al Usuario la constitución de una garantía, mediante depósito no remunerado en efectivo o aval bancario, así como asignarle un límite de crédito, o restringirle la utilización de los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y/o servicios internacionales.

**RECLAMACIONES.**

El Usuario tiene disponible el Servicio de Atención al Cliente de WOMOVIL llamando al 222 (para llamadas realizadas desde la red de WOMOVIL) o 658 874 077 (para llamadas realizadas desde la red de otro operador), también por correo en la dirección Womovil Networks Hispania, SLU, Departamento de Atención al Cliente, Paseo Independencia, 28, 21002 Huelva (Huelva) o por correo electrónico a [clientes@WOMOVIL.com](mailto:clientes@WOMOVIL.com). Por cualquiera de estos medios, el Usuario podrá presentar su reclamación en el plazo de un mes y a su recepción WOMOVIL le dará el número de referencia de su reclamación y si así lo pide un documento que pruebe su presentación y contenido. Si el Usuario no está satisfecho con la respuesta de WOMOVIL, en el plazo de un mes podrá reclamar ante la Junta Arbitral que corresponda o ante la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

**GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS.**

1. Durante el plazo de dos (2) años desde que el Usuario adquiere el terminal, si observa que no funciona bien y no es conforme con las especificaciones del fabricante, podrá optar, de manera gratuita, por la sustitución o reparación del Terminal.

12.2. En cualquiera caso, WOMOVIL precisará evaluar previamente el terminal para poder determinar, cuál es su problema y si la opción elegida no es desproporcionada respecto al coste del terminal.

12.3. Para ello el Usuario deberá llamar al Servicio de Atención al Cliente de WOMOVIL al 222 (llamada gratuita); si lo hace desde cualquier otro operador al 658 874 077 (el precio de esta llamada dependerá del operador que utilice), informando de la incidencia del terminal y se le pondrá en contacto con el Servicio Técnico que le indicará como proceder. El Servicio Técnico procederá, dependiendo de la avería y de su coste de reparación, a repararlo o a sustituirlo por uno nuevo.

12.4. WOMOVIL ofrece un servicio de sustitución de terminales mientras que se está reparando o evaluando el terminal, siempre que exista disponibilidad de los mismos.

**NO CONCESIÓN DE LICENCIAS.**

WOMOVIL no concede ninguna licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad industrial e intelectual, o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con el Servicio.

## **LEGISLACIÓN APLICABLE.**

La relación entre WOMOVIL, y el Usuario se regirá, a todos los efectos, por la legislación española.

## **ANEXO**

### **INFORMACIÓN SOBRE EL EJERCICIO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO:**

- ☐ El Usuario tiene derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.
- ☐ El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día que el Usuario o un tercero por indicado por él, distinto del transportista, reciba el pedido.
- ☐ Para ejercer el derecho de desistimiento, el Usuario podrá notificar la decisión a WOMOVIL por correo electrónico a [info@WOMOVIL.com](mailto:info@WOMOVIL.com) o por correo postal dirigido a WOMOVIL, Paseo Independencia, 28, 21002 Huelva (Huelva) o llamarnos gratis desde un número WOMOVIL al 222 o desde un número de otro operador al 658 874 077 (el precio de esta llamada dependerá del operador que utilice), indicando que quiere desistir del pedido. El Usuario podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio.
- ☐ Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por parte del Usuario de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

### **CONSECUENCIAS DEL DESISTIMIENTO:**

- ☐ En caso de desistimiento por parte del Usuario, WOMOVIL devolverá todos los pagos recibidos por el Usuario, a excepción de 5€ en concepto de gastos de devolución siempre que el producto cumpla las condiciones para la devolución (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se informe a WOMOVIL de su decisión de desistir del presente contrato. WOMOVIL procederá a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por el Usuario para la transacción inicial, a no ser que el Usuario haya dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso.
- ☐ En caso de desistimiento, habiendo WOMOVIL instalado y/o activado el Servicio del que se desiste por expresa petición del Cliente durante el periodo en que se puede ejercer este derecho y de forma previa a que aquel haya ejercitado el mismo, WOMOVIL tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación realizada y consumo realizado hasta el momento y de forma proporcional las cuotas previstas en las Condiciones Generales y Particulares de cada tarifa en los que hubiere incurrido el Cliente.

EN CASO DE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO, SE DEBEN CUMPLIR ESTAS CONDICIONES:

☒ El Usuario tiene que devolver todo el material que se le entregó con el paquete en la caja original del fabricante en perfecto estado e incluyendo todos los accesorios del contenido original del paquete de venta (cargador, batería, etc.) en perfecto estado, en sus bolsas originales si vinieran embolsados, con los protectores de lentes y pantallas bien colocados y sin señales de uso incorrecto o manipulación. Asimismo, el número de serie de teléfono (IMEI) debe coincidir con el que aparezca en la caja original y con el asociado a la tarjeta SIM enviada al Usuario. Junto con el producto el Usuario tiene que enviar a WOMOVIL la factura de compra. Antes de devolverle el dinero o enviarle el nuevo producto WOMOVIL tendrá que verificar el estado del embalaje y accesorios del artículo. Si el producto recogido no cumple, de forma manifiesta, con dichos requisitos, WOMOVIL se lo devolverá al Usuario, cargando el precio de venta normal del terminal en la cuenta corriente o en la tarjeta de crédito o débito que el Usuario haya aportado en el proceso de alta.

☒ Solo el Usuario será responsable de la disminución de valor de los bienes resultantes de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

## **MODELO DE FORMULARIO DE DESISTIMIENTO.**

(Sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato).

A la atención de WOMOVIL (Womovil Networks Hispania SLU), Paseo Independencia, 49, 21002 Huelva (Huelva) y [info@WOMOVIL.com](mailto:info@WOMOVIL.com).

Por la presente le comunico/comunicamos (\*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (\*) contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio (\*).

Pedido el/recibido el (\*):

Nombre del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios:

Domicilio del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios:

Firma del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios (solo si el presente formulario se presenta en papel).

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 20

(\*) Táchese lo que no proceda.

**DATOS FISCALES**

**WOMOVIL NETWORKS HISPANIA SLU**

**CIF: B21613500**

**Paseo Independencia 49 21002 Huelva**

**959 673 843 o 658 874 077 – [info@womovil.com](mailto:info@womovil.com)**