

## Términos y Condiciones de Swappie

Estos términos y condiciones se aplican a todos los pedidos realizados por clientes de consumo a Swappie Oy en el sitio web de Swappie. Si Usted no es un cliente de consumo, póngase en contacto con nosotros en [info@swappie.com](mailto:info@swappie.com).

Al realizar un pedido, acepta estar sujeto a los términos y condiciones que se establecen aquí. Asegúrese de haber leído y entendido estos términos y condiciones antes de realizar Su pedido.

Para conocer los términos y condiciones aplicables al vender un teléfono a Swappie, [haga clic aquí](#).

Por favor, tenga en cuenta que Swappie no es un representante de Apple y no somos un Proveedor de Servicio Autorizado de Apple.

### 1. Definiciones

“**Swappie**” se refiere a la entidad finlandesa Swappie Oy (CIF 2692328-4, dirección: Itämerenkatu 3 A, 00180 Helsinki, Finlandia).

“**Usted**” se refiere al cliente que realiza el pedido en el sitio web de Swappie.

“**Términos**” se refiere a estos términos y condiciones.

“**Garantía Swappie**” se refiere a la garantía comercial que Swappie proporciona para sus teléfonos.

“**Día**” se refiere a un día hábil. Los fines de semana y festivos no se consideran días hábiles.

“**BMI**” se refiere a la función Buscar mi iPhone, en iPhones de Apple.

“**IMEI**” son las siglas en inglés de International Mobile Equipment Identity (identidad internacional de equipo móvil).

### 2. Cliente

Al realizar un pedido en el sitio web de Swappie, acepta estar sujeto a estos Términos. Usted está obligado a dar su información de contacto completa al realizar un pedido, incluidos su nombre, su dirección de facturación y envío, un número de teléfono activo y su dirección de correo electrónico. Usted es el único responsable de la exactitud de la información que proporciona a Swappie, así como de todos y cada uno de los costes ocasionados por una información de contacto incorrecta.

Al realizar un pedido en el sitio web de Swappie, Usted confirma que tiene la mayoría de edad legal requerida para estar sujeto a estos Términos y realizar un pedido en el sitio web de Swappie.

Los datos del cliente se almacenan en el registro de clientes de Swappie y se utilizan para conservar y gestionar las relaciones con los clientes. Puede encontrar más información acerca del tratamiento de datos personales en la Política de privacidad de Swappie, que está disponible en el sitio web de Swappie.

### 3. Productos

Swappie vende teléfonos móviles usados y reacondicionados. Los teléfonos móviles son revisados y reacondicionados por los profesionales de Swappie antes de ponerse a la venta. Swappie califica los teléfonos móviles en función de su estado estético. Al realizar un pedido, deberá elegir el modelo deseado, el color, la capacidad de memoria y la categoría de estado del teléfono móvil que desea comprar. Los teléfonos móviles son productos usados y reacondicionados, por lo que Swappie no garantiza que el estado original de resistencia a las salpicaduras, al polvo y al agua (certificación IP67 o IP68) se mantenga vigente.

Hacemos todos los esfuerzos razonables para describir con precisión las características de nuestros productos, como su estado y sus colores.

Las reparaciones y sustituciones se realizan con piezas de alta calidad, incluidas piezas de terceros. Para obtener más detalles sobre su dispositivo, póngase en contacto con nuestro servicio de atención al cliente. Todas las reparaciones se realizan para reacondicionar el teléfono y darle un funcionamiento lo más parecido a un teléfono nuevo.

Si compró un iPhone XR, XS o más reciente, es posible que vea "Mensaje Importante" o advertencias de "Piezas Desconocidas" en su pantalla de bloqueo, centro de notificaciones o en configuración. Estos mensajes podrían aparecer cuando Swappie ha realizado trabajos de reparación en su dispositivo y algunos componentes necesitaron ser reemplazados. Para obtener más información, visite nuestro Centro de Ayuda.

### 4. Precios

Los precios de los productos incluirán el impuesto sobre el valor añadido (IVA), cuando corresponda. Los teléfonos móviles usados a menudo están sujetos a un régimen de margen de IVA.

Los precios de los productos no incluyen los gastos de envío. El coste de la entrega se le indica claramente antes de realizar el pedido y depende de la forma de entrega que se utilice.

En caso de un error claro y material en el precio, Swappie se reserva el derecho a cancelar el pedido. Esto se refiere a un posible error de fijación del precio, cuando el precio del producto se desvía de manera tan significativa y clara de su nivel de precio normal que se consideraría que cualquier consumidor medio habría entendido el error en cuestión.

## **5. Pago**

Swappie acepta las siguientes formas de pago:

- Adyen – Tarjetas de débito o crédito
- Paypal
- Apple Pay

Los términos y condiciones de cada uno de estos proveedores de pago se aplicarán a las compras realizadas de sus servicios. Swappie se reserva el derecho a denegar o cancelar cualquier pedido. Además, en caso de problemas de pago por Su parte, Swappie se reserva el derecho a anular la venta y exigirle que devuelva inmediatamente los productos.

Al realizar la compra con Scalapay recibirá tu pedido inmediatamente y lo pagará en 3 cuotas. El Cliente acepta la condición de que todas sus obligaciones de pago por el crédito restante serán vendidas y transferidas a: Retail Instalments SPV 1 Limited. El Cliente acepta incondicional e irrevocablemente este aviso de transferencia, y se compromete a realizar todos los pagos restantes y posibles costes adicionales exclusivamente a Scalapay.

## **6. Entrega**

Puede encontrar la lista actual de formas de envío en el sitio web de Swappie. Al realizar su pedido, Usted es responsable de proporcionar a Swappie y al proveedor de mensajería, la información correcta, como su dirección y número de teléfono, en el formato adecuado, para que la entrega se realice correctamente.

El tiempo medio de procesamiento del pedido es de 0 a 1 día hábil desde que se envía la confirmación automática del pedido. El tiempo de envío con DHL Express es generalmente de 1-3 días laborables. Los fines de semana y los días festivos no se consideran días laborables.

Los plazos de entrega son estimados y dependen del proveedor de logística. Swappie tiene como objetivo procesar todos los pedidos en los plazos indicados, siempre que sea posible. Sin embargo, Swappie no será responsable por ningún retraso en la entrega que esté fuera de su control razonable, lo que incluye, aunque no exclusivamente, información incorrecta proporcionada por Usted al realizar el pedido, huelgas, condiciones climáticas, epidemias, cuarentenas o escasez de combustible de transporte, energía o mano de obra.

En caso de que reciba un producto incorrecto o dañado, debe informar a Swappie sobre este error en las 72 horas posteriores a la recepción de los productos. Swappie se reserva el derecho a exigir un pago adicional por la devolución de los productos incorrectos o dañados.

## **7. Devoluciones**

Usted tiene el derecho legal a realizar devoluciones en el plazo de 14 días. Swappie garantiza un reembolso completo por cualquier producto devuelto, siempre que se devuelva en las mismas condiciones en las que se encontraba al recibirlo. Si los productos presentan cualquier daño, Swappie le devolverá los productos o le ofrecerá un servicio de reparación de pago para ellos.

Swappie emitirá el reembolso utilizando la misma forma de pago que haya empleado para realizar el pago, tan pronto como sea posible y a más tardar en los 5 días posteriores a la recepción de Sus productos. En algunos casos, como días festivos o por otros motivos, el proceso de reparación puede llevar más tiempo. Si Swappie no puede emitir un reembolso utilizando la misma forma de pago que haya empleado para realizar el pago, el reembolso se emitirá mediante una forma alternativa que sea aceptable para Usted.

Usted es responsable de empaquetar los productos con cuidado y protección antes de enviarlos a Swappie. Los productos deben devolverse a nuestra dirección, en la forma y a través del servicio de mensajería especificados en las instrucciones.

Usted es responsable de los productos hasta que hayan sido entregados a Swappie. Si decides devolvernos los productos desde un país que esté fuera de la UE, deberás cubrir el coste total del envío, incluidos los cargos de aduana que puedan ser aplicados.

Para devolver Sus productos, rellene el formulario de devolución aquí: <https://swappie.com/es/devoluciones>. Debe asegurarse de que la función Buscar mi iPhone (BMI) esté desactivada en el teléfono antes de enviarlo a Swappie. Si BMI está activado cuando Swappie reciba el teléfono, Swappie se reserva el derecho a cobrarle cargos de entrega adicionales o costes de servicio. Además, el reembolso puede retrasarse debido a que BMI esté activado.

Si la función de Buscar mi iPhone está encendida cuando Swappie reciba el teléfono, el reembolso puede retrasarse. Además, Swappie se reservará el derecho de cobrarle a Usted gastos adicionales de entrega y/o de servicio. Swappie se reserva el derecho de devolverle el teléfono si no apaga la función de Buscar mi iPhone en el plazo de un (1) mes desde que Swappie se ponga en contacto con Usted para solicitar desactivarlo. En este caso, Swappie le devolverá el dispositivo y no le reembolsará el teléfono. Si Usted no recoge el teléfono, no asumiremos ninguna responsabilidad por el dispositivo.

## 8. Responsabilidad por defectos

Dispones de una garantía legal de 1 año para todos los productos que compres, a partir de la fecha de entrega del producto. En caso de que detecte fallos en los productos que ya existían en el momento en que los recibió y que no han sido ocasionados por una manipulación indebida, debe informar a Swappie sobre ellos tan pronto como sea posible tras haberlos detectado. Para notificar a Swappie, utilice el formulario de contacto que aparece en nuestro Centro de asistencia, llame por teléfono o contacte a través de los servicios de chat que se encuentran en el sitio web de Swappie. Una vez que nos lo haya notificado y haya recibido instrucciones sobre cómo proceder, nos debe enviar el producto averiado a la dirección, en la forma y con el servicio de mensajería especificados en las instrucciones, en un plazo razonable.

Si recibe un producto que no es conforme con las especificaciones del producto, deberá informarnos en los tres (3) días posteriores a la recepción del producto.

Swappie se reserva el derecho a verificar las averías notificadas en los productos y siempre deben reservarse de 3 a 5 días hábiles para este proceso, antes de que se pueda realizar cualquier posible reembolso.

## 9. Garantía Swappie™

Swappie proporciona una Garantía Swappie™ de 24 meses para todos los teléfonos. Cualquier avería detectada que esté cubierta por la Garantía Swappie™ será reparada por Swappie. Estos términos de la garantía especifican por separado los casos en los que la Garantía Swappie™ queda sin efecto y aquellas piezas de un teléfono que no están cubiertas por la Garantía Swappie™. La Garantía Swappie™ no cubre los accesorios.

El período de validez de la Garantía Swappie™ es de 24 meses para todos los dispositivos, a excepción de la batería del teléfono. El período de validez de la Garantía Swappie™ es de 12 meses para todas las baterías de los teléfonos a partir de la fecha de compra. Usted debe familiarizarse con estos términos de la garantía del teléfono antes de utilizar el teléfono.

Nuestra garantía incluye los siguientes servicios:

- Servicio garantizado de reparación rápida. Una vez recibido el teléfono, comenzaremos el proceso de reparación en el plazo de 24 horas.
- Sustitución del dispositivo. Si no podemos devolver el teléfono a su estado anterior, lo sustituiremos por otra unidad del mismo modelo y estado estético.

Si se determina que la avería del teléfono ha sido causada por Usted, Swappie no se hará responsable de ello. Las posibles causas incluyen, entre otras, daños físicos en el teléfono, utilizar el teléfono contrariamente a las instrucciones u otras acciones negligentes. Tenga en cuenta, especialmente, lo siguiente:

- La Garantía Swappie™ no cubre el desgaste normal del teléfono y la batería.
- La Garantía Swappie™ no cubre las pantallas rotas o con fisuras.
- La Garantía Swappie™ no cubre los fallos de software.
- La Garantía Swappie™ no cubre la eliminación de virus y otros programas maliciosos del teléfono.
- La Garantía Swappie™ no cubre los daños en el teléfono causados por la falta de seguimiento de las instrucciones o relacionados con un uso inadecuado o inusual del teléfono.
- La apertura física del teléfono anulará la Garantía Swappie™.

- La Garantía Swappie™ no cubre los daños causados en el teléfono por negligencias por Su parte durante el envío. Usted es responsable de empaquetar correctamente el teléfono para el envío.
- La Garantía Swappie™ quedará sin efecto si el número de serie o el código IMEI del teléfono se han borrado o han quedado ilegibles de cualquier otra forma.
- La Garantía Swappie™ no cubre otros daños indirectos o puramente económicos causados por la avería del teléfono, como la destrucción o corrupción de archivos de datos.
- La Garantía Swappie™ quedará sin efecto si el vidrio, el botón de inicio, la cámara u otras funciones del teléfono se han roto a causa, por ejemplo, de un uso indebido o inusual, como por ejemplo si el teléfono se ha caído o se ha golpeado con algo.
- La Garantía Swappie™ quedará sin efecto si un teléfono adquirido a Swappie ha sido reparado por el cliente o por terceros, sin el consentimiento por escrito de Swappie.
- La Garantía Swappie™ quedará sin efecto si el teléfono está roto, se ha dañado con el agua o se ha averiado alguna función a causa de un uso indebido como, por ejemplo, si el teléfono se ha caído o se ha golpeado con algo.

Si recibe un dispositivo de sustitución, la Garantía Swappie™ sigue siendo válida a partir de la fecha de la compra original. Si vende su teléfono a un nuevo propietario dentro del período de garantía, Usted es responsable de informar a Swappie sobre el cambio de propiedad, para asegurarse de que el nuevo propietario pueda disfrutar de la Garantía Swappie™. Las ampliaciones de garantía no son transferibles y solo son aplicables a Usted como comprador original.

Swappie se reserva el derecho a cobrar 25 € por los gastos de envío, en los casos en que Usted supiera, o debería haber sabido, que la garantía está sin efecto o que la función BMI está activada. Además, Swappie se reserva el derecho a solicitar fotos del teléfono antes de que lo envíe para una reparación de garantía.

Estos términos de la garantía también son aplicables a la ampliación de garantía de 3 años. La ampliación de garantía de 3 años comienza a partir de la fecha de compra.

### **Proceso de reparación**

Para enviar Su teléfono para una reparación de garantía, rellene el formulario de garantía aquí:  
<https://swappie.com/es/devoluciones>.

Usted será responsable de hacer una copia de seguridad de los archivos del teléfono antes de enviarlo para su reparación. Usted es responsable de empaquetar el teléfono con cuidado y protección antes de enviarlo a Swappie. El teléfono debe devolverse a nuestra dirección, en la forma y a través del servicio de mensajería especificados en las instrucciones. Usted es responsable del teléfono hasta que haya sido entregado a Swappie. Si el teléfono se envía y se devuelve marcado como frágil, indicando que la manipulación del teléfono requiere medidas especiales, Usted será responsable de pagar los gastos de envío en que se incurra.

Si nos envías el móvil a reparar en garantía desde otro país que esté fuera de la UE, deberás cubrir el coste total del envío, incluidos los cargos de aduana que puedan ser aplicados.

Deberá de asegurarse de que la función Buscar mi iPhone ha sido desactivada en el teléfono antes de enviarlo a Swappie. Swappie no podrá reparar el teléfono ni ofrecer un dispositivo de reemplazo antes de que la función Buscar mi iPhone haya sido desactivada. Swappie se reserva el derecho de devolverle el teléfono y cobrar los gastos de envío, en los casos en los que Usted haya sido o deba haber sido consciente de que la función Buscar mi iPhone está activada y no la haya desactivado en el plazo de un (1) mes después de haberse puesto en contacto con Usted. En este caso, Swappie le devolverá el dispositivo y no iniciará el proceso de reparación en garantía. Si Usted no recoge el teléfono, no asumiremos ninguna responsabilidad por el dispositivo y será desechado.

La avería detectada se reparará en nuestro servicio de reparación. Si la disponibilidad de piezas de repuesto es deficiente, las piezas son irrazonablemente caras o se demuestra de cualquier otra forma que no merece la pena reparar el teléfono, el teléfono en cuestión será sustituido por otra unidad del mismo modelo y estado. El estado estético del teléfono de sustitución será similar al del teléfono que fue enviado a Swappie para la reparación de garantía. Las reparaciones de garantía de Swappie, de media, tardan tan solo 7 días hábiles en realizarse, a partir de la fecha de llegada a nuestras instalaciones. En algunos casos, como festivos o por otros motivos, el proceso de reparación puede llevar más tiempo. Con el fin de que el teléfono se repare dentro de un plazo razonable, también se debe tener en cuenta la calidad del teléfono, la disponibilidad de los repuestos, la calidad y el alcance del daño u otras propiedades técnicas especiales. Swappie podrá acordar una reducción del precio o el reembolso si no merece la pena reparar los daños, la avería es mínima o el teléfono no se puede reparar.

En los casos en que la Garantía Swappie™ haya vencido o esté sin efecto, Swappie ofrece servicios de reparación de pago. En estos casos, Swappie ofrecerá un diagnóstico gratuito de averías y una estimación del coste de la reparación. En los casos en que la Garantía Swappie™ esté sin efecto y se realice una reparación de pago en el teléfono, las piezas sustituidas en el teléfono tienen una Garantía Swappie™ de 24 meses, a excepción de la batería, que dispondrá de 12 meses de Garantía

Swappie. Puede solicitar una declaración oficial de Swappie sobre los detalles de la reparación requerida, para su aseguradora. El coste de esta declaración es de 40 €.

No envíe ningún accesorio con el teléfono cuando lo envíe a la reparación en garantía. Swappie no garantiza la devolución de los accesorios enviados a nuestro servicio de garantía.

Por favor, tenga en cuenta que los dispositivos de Swappie no están cubiertos por la garantía limitada de Apple ni por ningún plan AppleCare.

## **10. Limitación de responsabilidad**

Nada en estos Términos excluirá o limitará la responsabilidad de Swappie con respecto a cualquier asunto por el cual sería ilegal limitar o excluir nuestra responsabilidad.

Los productos se venden tal y como están. Las características de los productos se describen en la página del producto en la categoría de estado. Al seleccionar la condición del producto, Usted acepta expresamente las características descritas. Swappie no se hace responsable de los costes indirectos derivados de la pérdida principal o daño como, por ejemplo, pérdida de ganancias o de oportunidades, por no entregar los productos o para cumplir con cualquiera de nuestras demás obligaciones en virtud de estos Términos, cuando dicho incumplimiento se deba a un evento que escape a nuestro control razonable, lo que incluye, aunque no exclusivamente, incendios, inundaciones, tormentas, revueltas, disturbios civiles, guerra, accidente nuclear, actividad terrorista, huelgas, epidemias o cuarentena. La responsabilidad máxima de Swappie ante Usted por cualquier pérdida o daño que surja en relación con Su pedido en el sitio web de Swappie se limitará al precio total de Su pedido.

La responsabilidad del producto por daños está limitada al posible reembolso del precio de compra del producto menos los beneficios recibidos.

Swappie no proporciona recibos de compra originales del propietario original del teléfono y no está obligado a hacerlo.

Es posible que algunos servicios y funciones disponibles en los teléfonos vendidos por Swappie requieran obtener una cuenta de usuario de Apple (incluida la configuración de un ID de usuario y una contraseña de Apple). Usted será responsable de toda actividad que tenga lugar en Su cuenta y de asegurar la información de Su cuenta, incluida Su contraseña. Se prohíbe en todo momento utilizar el ID de Apple, la contraseña o la cuenta de otra persona sin el permiso y el consentimiento del titular de la cuenta. Swappie no puede ni podrá hacerse responsable de la pérdida o el daño causado por la negligencia de estas responsabilidades. Swappie no se hará responsable si se olvidan las contraseñas o los ID de Apple. En los casos en que Swappie no pueda acceder al teléfono para repararlo o emitirle un reembolso debido al olvido de un ID o una contraseña de Apple, Swappie le devolverá el teléfono.

Si hay algún problema imprevisto de stock por razones ajenas a nuestra voluntad, Swappie se reserva el derecho de cancelar la venta. En este caso, se le devolverá el importe íntegro de su pedido.

## **11. Cambios en los Términos y condiciones**

Nos reservamos el derecho a modificar estos Términos de manera periódica, sin avisarle previamente. La versión de los Términos que se aplicarán a Su pedido será la que aparezca en el sitio web de Swappie en el momento en que realice Su pedido.

## **12. Ley vigente y resolución de conflictos**

Estos Términos se rigen por las leyes de España. En caso de quejas, póngase en contacto con Swappie en [info@swappie.com](mailto:info@swappie.com). Si no está satisfecho con la resolución de Swappie a Su queja, puede presentar una reclamación ante Su agencia local de protección al consumidor: <https://cec.consumo.gob.es/>. También puede presentar una reclamación en el [portal en línea para la resolución de conflictos de la Unión Europea](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase): <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>.

## **13. Datos de contacto**

Swappie Oy  
Itämerenkatu 3 A  
00180 Helsinki, Finlandia  
Registro de empresa: 2692328-4  
Correo electrónico: [info@swappie.com](mailto:info@swappie.com)