

1. DERECHO DE DESISTIMIENTO

En los casos de contratación a distancia, el cliente tiene **derecho a desistir del contrato** celebrado.

Podrá hacerlo, sin necesidad de justificación, en un plazo de **14 días naturales** desde la recepción del producto o desde la celebración del contrato si se trata de prestación de servicios.

Se podrá ejercitar el Derecho de desistimiento aún cuando la ejecución o la prestación del servicio haya comenzado, o desde el momento en que los equipos hayan sido instalados, siempre dentro del plazo de 14 días. Se entiende que la ejecución o prestación del servicio se ha producido desde el momento en que alguno de los servicios ya está operativo, por ejemplo, en el instante en que Yaluz envíe un técnico para hacer una instalación o desde la recepción de un terminal móvil por mensajería. En estos casos, el cliente deberá abonar a Yaluz la parte proporcional del servicio prestado así como todos los gastos en que hubiese incurrido para la puesta en marcha del servicio, los cuales, para el caso de instalación de fibra o línea fija se fijan en 150 euros.

En todo caso, consulte también en las condiciones específicas que pudieran recogerse en la oferta, promoción, publicidad o el contrato de su servicio/compra concretos.

2. EJERCICIO DEL DERECHO

Para hacer efectivo el derecho de Desistimiento, **el Cliente deberá comunicarlo** remitiendo un correo electrónico a la dirección atcliente@yaluz.es acompañando copia de su DNI y el formulario de Desistimiento que se encuentra a su disposición en la página web de Yaluz, debidamente cumplimentado y firmado.

En caso de desistimiento, Yaluz procederá a la **devolución de todos los pagos recibidos** (precio del producto, más gastos de envío si los hubiera) en el plazo máximo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos informe de su desistimiento. Para ello, utilizaremos el mismo medio de pago empleado para la transacción inicial, a no ser que el cliente haya dispuesto expresamente lo contrario.

3. REQUISITOS

El ejercicio del derecho de desistimiento quedará condicionado a que el dispositivo se haya recibido en el almacén de Yaluz o haya podido ser completamente desinstalado y cumpla las siguientes **condiciones**:

1. Debe estar en perfecto estado en su caja original, incluyendo todos sus accesorios: p.e. cargador, batería, manual, etc. Los equipos o dispositivos deberán ser entregados debidamente protegidos con embalaje (caja o bolsa de transporte). En caso de desperfecto de cualquiera de los componentes del dispositivo respecto a los entregados por Yaluz, ésta se reserva el derecho a repercutir al Cliente los costes derivados de dicho desperfecto.
2. Introducir el formulario de desistimiento debidamente cumplimentado y firmado dentro del paquete.
3. Entregar el paquete al transportista en la dirección acordada y guardar el albarán de recibo para posibles reclamaciones. Los gastos de entrega y devolución de los equipos correrán a cargo del cliente en todo caso.
4. El cliente será responsable de la disminución de valor de los bienes que resulte de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, características y funcionamiento de los bienes.

Si se hubieran contratado servicios que comiencen a prestarse durante el periodo de desistimiento, el cliente abonará a Yaluz un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que haya comunicado su desistimiento, así como, en su caso, el correspondiente a la instalación realizada (fijada en 150 euros) u otros gastos en que hubiera incurrido Yaluz establecidos en el contrato desistido.

4. ADQUISICIÓN DE EQUIPOS FINANCIADOS

En el caso de que se desistiera de un contrato y el precio a abonar hubiera sido total o parcialmente **financiado mediante un crédito** (bien por Yaluz, bien por un tercero previo acuerdo con Yaluz) dicho desistimiento implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización.