

## INFORMACIÓN DE COMPRA

En simyo nos gusta que tengas las cosas claras. Así que si vas a comprar una línea de prepago o de contrato, un móvil o cualquier otro servicio de simyo, antes échale un vistazo a este documento y saldrás de dudas.

### ¿Cómo se tarifican las llamadas?

Si quieres saber cuánto te costará cada llamada, ya sea desde España o desde el extranjero, puedes consultar el detalle de todas nuestras tarifas [aquí](#). Asimismo, si no vives en la Península ni Baleares, puedes encontrar información general de precios con los impuestos especiales aplicables en tu ciudad o comunidad autónoma en la página de cada [tarifa](#).

Si además quieres saber cómo funciona la tarifa base (con o sin bonos), [consulta esta página](#).

### ¿Cuánto cuesta la SIM?

Nuestras SIM no tienen coste para ti. Sin embargo, ten en cuenta que el envío de la SIM tiene un coste de 7 euros.

### ¿Qué móviles vendemos y cuánto cuestan?

Si quieres ver los móviles disponibles, su precio y las formas de pago disponibles, sólo tienes que [pinchar aquí](#).

### Cuando compro un móvil, ¿qué incluye?

Normalmente incluye el terminal seleccionado, una batería (integrada en el móvil o extraíble, según el modelo), un cargador (que podrá ser sólo el cable USB, con toma de enchufe, y/o de cualquier otro tipo, según modelo y fabricante), e instrucciones de uso. Por favor, ten en cuenta que cualquier otro accesorio no está incluido (por ejemplo, auriculares, protectores de pantalla, fundas, cables y/o adaptadores USB, tomas de enchufe, tarjetas microSD, etc.), a menos que se indique lo contrario en la descripción del producto publicada por el fabricante a la fecha de la compra del móvil, o se incluya en la página del producto en simyo.es.

### ¿Hay gastos de envío?

Todos los pedidos adquiridos desde esta web o por teléfono tienen unos gastos de envío de 7 euros.

### ¿Cómo puedo pagar mi pedido?

Si haces tu pedido desde simyo.es o por teléfono, podrás pagarlo con tarjeta de débito o crédito en vigor emitida por una entidad financiera española.

No aceptamos el pago contrarrembolso o a través de otros medios de pago.

### ¿Cuándo recibiré mi pedido?

Los plazos de entrega de pedidos son, por regla general, los siguientes:

- Entregas en la península: 2-3 días laborables.
- Entregas en Baleares, Ceuta y Melilla: 3-4 días laborables.
- Entregas en Canarias: 3-7 días laborables

En todo caso, el plazo máximo de entrega será de 30 días naturales desde la fecha del pedido.

### ¿Puedo cancelar mi pedido?

Si has hecho tu pedido a través de simyo.es o por teléfono, podrás cancelarlo hasta pasados 14 días desde la entrega del mismo y te reembolsaremos el dinero, siempre que la devolución se haya hecho correctamente y los productos incluidos en el pedido (tarjeta SIM, terminal, etc.) se devuelvan en perfecto estado. Para desistir del pedido, por favor consulta las condiciones de devolución descritas en el documento de desistimiento y rellena el formulario allí incluido o contacta con nosotros. Una vez hayas ejercido tu derecho, y siempre que la devolución o recogida se haya hecho correctamente según se indica en el documento de desistimiento, te reembolsaremos el importe pagado

por el producto en un plazo de 14 días. Por favor, ten en cuenta que los gastos de devolución o recogida corren por tu cuenta. Los gastos de recogida son de 7 euros.

### **¿Qué garantías tiene cada móvil?**

Todos los teléfonos nuevos que vende simyo cuentan con una garantía de dos (2) años. Si tu teléfono se avería, puedes llamarnos al 121 desde tu móvil simyo o al 1644 desde cualquier otro número para gestionar la reparación o sustitución.

Si lo prefieres, puedes agilizar la tramitación de la reparación de tu terminal en garantía contactando directamente con el fabricante.

### **¿Y si tengo cualquier problema después de darme de alta?**

Si tienes cualquier incidencia, duda, reclamación o simplemente necesitas ayuda, puedes llamarnos al 121 desde un número simyo o al 1644 desde otro operador y estaremos encantados de intentar ayudarte. Recuerda que cualquier reclamación debe hacerse dentro del mes siguiente al hecho que la motiva. Desde simyo intentaremos dar respuesta a tu queja dentro de los 30 días siguientes a tu reclamación. Si no estás conforme con la respuesta que te ofrecemos (aunque esperamos que no sea así), siempre podrás acudir a Confianza Online (si has comprado vía web o por teléfono), o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información (SETSI) para plantear una reclamación, o bien acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo, aunque simyo no está adherida a dicho sistema.

### **¿Debo permanecer en simyo un tiempo mínimo o puedo darme de baja en cualquier momento?**

En simyo queremos que te quedes con nosotros porque estás a gusto con el servicio y sabes que pagas lo justo. Por eso, no tenemos compromisos de permanencia ni en prepago ni en contrato. Si quieres darte de baja, puedes hacerlo en cualquier momento, y ésta se hará efectiva en los 2 días siguientes.

### **Y por último, ¿quién es simyo?**

simyo es la marca comercial utilizada por Orange España Virtual, S.L.U. para comercializar sus productos en España. Nuestro domicilio social está en la calle Paseo del Club Deportivo, 1 Parque Empresarial La Finca. Edificio 8. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), y nuestro C.I.F. es el B-85057974.