

## OBJETO Y GENERALIDADES

Las presentes Condiciones Generales de Uso, Condiciones de Venta y Política de Privacidad regulan el uso del sitio Web <http://tienda.umh.es> (en adelante "el Sitio Web"), de la que Universidad Miguel Hernández de Elche (de ahora en adelante "**UMH**") con CIF Q-5350015-C y domicilio en Avda. de la Universidad s/n, Elche (Alicante) del que es titular.

A través de su sitio <http://tienda.umh.es/>, la **UMH** proporciona información acerca de sus productos y ofrece la posibilidad de su adquisición. Debido al contenido y la finalidad del Sitio Web, las personas que quieran beneficiarse de sus servicios deben contar con la condición de "**Cliente**", la cual se adquiere completando el formulario de registro. La condición de Cliente supone la adhesión a las Condiciones de Uso a la versión publicada en el momento en que se acceda al Sitio Web.

En cualquier caso, existen páginas del Sitio Web accesibles a personas físicas o jurídicas que no lleguen a registrarse ni inicien una compra de producto (en adelante, "**Usuarios**"). En este sentido, los Usuarios que accedan a estas partes del Sitio Web aceptan quedar sometidos a los términos y condiciones recogidos en estas Condiciones Generales, en la medida que ello les pueda ser de aplicación.

## CONTACTO

Para cualquier tipo de duda, consulta o sugerencia, puede contactar con la tienda de la UMH:

Universidad Miguel Hernández de Elche  
Edificio Rectorado y Consejo Social  
Servicio de Comunicación  
Avenida de la Universidad s/n  
Teléfono: 965222694  
<http://tienda.umh.es>; [tienda@umh.es](mailto:tienda@umh.es)  
CIF: Q5350015C

## **PRECIOS**

Todos los precios de los productos que se indican a través de la página web incluyen el IVA y los demás impuestos que pudiera corresponder. No obstante, estos precios no incluyen los gastos correspondientes al envío de los productos (en el caso de que existan), que se detallan aparte y deben ser aceptados por el Cliente.

## **DISPONIBILIDAD**

La UMH informa al Cliente que el número de unidades disponibles se mantiene actualizado con las existencias en almacén y la disponibilidad por nuestros proveedores. En ningún caso la UMH pondrá a la venta de forma intencionada más unidades de las que disponga o el proveedor le haya reservado.

La UMH hará todo lo posible por complacer a todos sus Clientes en la demanda de los productos.

Para el supuesto en que el producto no esté disponible después de haberse realizado el pedido, el Cliente será informado por email de la anulación total o parcial de éste. La anulación parcial del pedido debido a falta de disponibilidad no da derecho a la anulación de la totalidad del pedido. Si a raíz de esta anulación el cliente quiere devolver el producto entregado deberá seguir lo estipulado en el apartado Devolución.

## **PAGO**

El Cliente se compromete a pagar en el momento que realiza el pedido. Al precio inicial que figure en el sitio Web para cada uno de los productos ofrecidos se le sumarán las tarifas correspondientes a los gastos de envío pertinentes. En cualquier caso, dichas tarifas serán comunicadas previamente al Cliente antes de formalizar la propia compra.

El ticket o comprobante de compra que corresponde al pedido de compra estará disponible y se podrá visualizar en el acceso personalizado del cliente.

El Cliente deberá abonar el importe correspondiente a su pedido mediante pago a través de tarjeta de crédito o de débito (Visa, Mastercard, Visa Electrón y/o otras tarjetas análogas).

El Cliente deberá notificar a La UMH cualquier cargo indebido o fraudulento en la tarjeta utilizada para las compras, mediante email o vía telefónica, en el menor plazo de tiempo posible para que la Universidad pueda realizar las gestiones oportunas.

## **SEGURIDAD**

La UMH cuenta con las máximas medidas de seguridad comercialmente disponibles en el sector. Además, el proceso de pago funciona sobre un servidor seguro utilizando el protocolo SSL (*Secure Socket Layer*). El servidor seguro establece una conexión de modo que la información se transmite cifrada mediante algoritmos de 128 bits, que aseguran que sólo sea inteligible para el ordenador del Cliente y el del Sitio Web. De esta forma, al utilizar el protocolo SSL se garantiza:

- Que el Cliente está comunicando sus datos al centro servidor de la UMH y no a cualquier otro que intentara hacerse pasar por éste.
- Que entre el Cliente y el centro servidor de la UMH los datos se transmiten cifrados, evitando su posible lectura o manipulación por terceros.

## **FORMALIZACIÓN DE PEDIDOS**

Una vez formalizado el pedido, es decir, con la aceptación de las Condiciones de Uso y la confirmación del proceso de compra, la UMH enviará siempre un correo electrónico al CLIENTE confirmando los detalles de la compra realizada.

## **CANCELACIÓN DE PEDIDOS**

La UMH aceptará cancelaciones de pedidos cuando se soliciten antes del envío del mismo. Para realizar la cancelación debes solicitarlo enviando un e-mail a [tienda@umh.es](mailto:tienda@umh.es).

En el caso en que haya seleccionado la opción “recogida en tienda”, el cliente podrá cancelar el pedido siempre y cuando no se haya formalizado su recogida física.

## **PLAZOS, LUGAR DE ENTREGA Y EXTRAVÍOS**

### **I. Entrega del producto**

La UMH se compromete a entregar el producto en perfecto estado en la dirección que el Cliente señale en el formulario de pedido, y que en todo caso deberá estar comprendida dentro del Territorio Nacional. Con el fin de optimizar la entrega, agradecemos al Cliente que indique una dirección en la cual el pedido pueda ser entregado dentro del horario laboral habitual.

Si el cliente selecciona la opción “Recogida en tienda”, puede optar por acudir personalmente a recoger su pedido, sin coste adicional, a los Campus de la Universidad Miguel Hernández de Elche (Elche, Sant Joan d’Alacant, Orihuela-

Salesas, Orihuela-Desamparados o Altea) en los horarios y días indicados en la web <http://tienda.umh.es>.

La UMH no será responsable por los errores causados en la entrega cuando la dirección de entrega introducida por el Cliente en el formulario de pedido no se ajuste a la realidad o hayan sido omitidos.

## II. Plazo de Entrega

Los envíos se realizarán a través de una empresa de mensajería/paquetería. El pedido realizado por el cliente le será entregado en un plazo máximo de 5 días laborables desde que se ejecuta la compra a través de la pasarela de pago. Habitualmente, el plazo de entrega de la tienda de la UMH suele oscilar entre los 2 y los 3 días laborables, desde la ejecución de la compra.

Estos plazos son medios, y por tanto una estimación. Por ello, es posible que varíen por razones logísticas o de fuerza mayor. En casos de retrasos en las entregas, la UMH informará a sus clientes en cuanto tenga conocimiento de ellos.

Cada entrega se considerará efectuada a partir del momento en el cual la empresa de transportes pone el producto a disposición del Cliente, que se materializa a través del sistema de control utilizado por la compañía de transportes.

En el caso de retrasos en la entrega de los pedidos imputables a la UMH, el Cliente podrá anular su pedido de acuerdo con el procedimiento descrito en el Apartado "**Devolución**". No se considerarán retrasos en la entrega aquellos casos en los que el pedido haya sido puesto a disposición del Cliente por parte de la compañía de transporte dentro del plazo acordado y no haya podido ser entregado por causas imputables al Cliente.

Una vez que el pedido salga de nuestros almacenes, se le enviará un e-mail notificándole que su pedido ha sido aceptado y está siendo enviado.

Por motivos de seguridad, la UMH no enviará ningún pedido a apartados de correos ni bases militares, ni aceptará ningún pedido cuando no sea posible identificar al destinatario del pedido y su dirección.

### **III. Datos de Entrega**

Si en el momento de la entrega el Cliente se encuentra ausente, el transportista dejará un comprobante indicando cómo proceder para concertar una nueva entrega. La UMH contrata, como parte del servicio de entrega de mensajería, la realización de una serie de acciones de seguimiento, encaminadas a garantizar que la entrega se produce.

Si pasados 10 días hábiles tras la salida a reparto del pedido no se ha concertado la entrega, el Cliente deberá ponerse en contacto con la UMH. En caso de que el Cliente no proceda así, pasados 15 días hábiles desde la salida a reparto del pedido éste será devuelto a nuestros almacenes y el Cliente deberá hacerse cargo de los gastos de envío y de retorno a origen de la mercancía, así como de los posibles gastos de gestión asociados.

### **IV. Diligencia en la entrega**

El Cliente deberá comprobar el buen estado del paquete ante el transportista que, por cuenta de la UMH, realice la entrega del producto solicitado, indicando en el albarán de entrega cualquier anomalía que pudiera detectar en el embalaje. Si, posteriormente, una vez revisado el producto, el Cliente detectase cualquier incidencia como golpe, rotura, indicios de haber sido abierto o cualquier desperfecto causado en éste por el envío, éste se compromete a comunicarlo a la UMH vía email antes de las siguientes 24 horas desde la entrega. A partir de ese momento no se atenderán incidencias por ese tipo (únicamente piezas en garantía).

## DEVOLUCIÓN

### I. Procedimiento de devolución

Todos los productos comprados en la UMH podrán ser devueltos y reembolsados, siempre que el Cliente comunique a la UMH su intención de devolver el/los producto/s adquirido/s dentro de un plazo máximo de hasta 14 días naturales contados desde la fecha de entrega y que se cumplan el resto de las condiciones establecidas en este apartado.

La UMH sólo aceptará devoluciones que cumplan los siguientes requisitos:

- El producto debe estar en el mismo estado en que se entregó y deberá conservar su embalaje y etiquetado original.
- El envío debe hacerse usando la misma caja/bolsa en que ha sido recibido para proteger el producto. Para el supuesto que no pueda hacerse con la caja con la que se entregó, el Cliente deberá devolverlo en una caja/bolsa protectora con el fin de que el producto llegue al almacén de la UMH con las máximas garantías posibles.
- Debe incluirse una copia del albarán de entrega dentro del paquete, donde además se marquen los productos devueltos y el motivo de la devolución.

Si el motivo de la devolución es imputable a la UMH (el producto es defectuoso, etc.), el coste de los gastos de devolución serán reembolsados. Si el motivo es otro (los productos se sirvieron correctamente pero no son de tu agrado), el coste de los gastos de devolución serán a cargo del cliente.

Para proceder con una devolución, se deben seguir los siguientes pasos:

1. Informar antes de 14 días naturales desde su recepción que el producto quiere ser devuelto. La información podrá realizarse vía correo a [tienda@umh.es](mailto:tienda@umh.es).
2. La UMH informará al cliente de la dirección a la que debe enviar el producto.
3. El cliente debe enviarlo mediante una empresa de mensajería de su elección. La devolución debe pagarla el cliente.

En todos los casos, el cliente podrá devolver el producto comprado (sin generar gastos asociados al envío del producto a devolver) físicamente en las instalaciones de la UMH (los Campus de la Universidad Miguel Hernández en Elche, Sant Joan d'Alacant, Orihuela-Salesas, Orihuela-Desamparados o Altea en los horarios y fechas indicadas en la web <http://tienda.umh.es>) cumpliendo los requisitos anteriormente expuestos.

## **II. Reembolsos al CLIENTE**

La devolución de los productos dará lugar a un reembolso igual al coste de los productos devueltos menos el coste del servicio de devolución.

Únicamente en el caso de que el producto entregado sea defectuoso o incorrecto, la UMH reembolsará también al Cliente los gastos de envío correspondientes.

Las devoluciones y las anulaciones parciales darán lugar a reembolsos parciales.

La UMH gestionará la orden de devolución bajo el mismo sistema que se utilizó para el pago en un plazo de 3 días desde la confirmación de llegada al almacén del pedido devuelto. La aplicación de la devolución en la cuenta o tarjeta del Cliente dependerá de la tarjeta y de la entidad emisora. El plazo de aplicación será de hasta 7 días para las tarjetas de débito y de hasta 30 días para las tarjetas de crédito.