

## **Formas de pago y envío**

La Editorial Universidad de Granada forma parte de una administración pública, por lo que, debido a cuestiones legales y administrativas, nos es imposible ofrecer a nuestros clientes todas las formas de pago que se utilizan actualmente en las transacciones de Internet. Debido a ello la forma de pago con la que podemos trabajar es el pago mediante tarjeta bancaria.

Todos los pedidos deberán estar pagados en su totalidad antes de proceder al envío de los mismos.

El pago con tarjeta VISA o mastercard es completamente seguro ya que se realiza a través de una plataforma de pago virtual. El TPV virtual es un dispositivo preparado para trabajar en modo totalmente seguro dentro de la operativa de ventas a través de Internet. Todas las transacciones que se realicen a través del TPV Virtual contarán con todas las garantías de seguridad, confidencialidad e integridad para los agentes participantes: titulares de tarjetas, entidades emisoras, comercios y sus entidades adquirentes.

La Editorial Universidad de Granada se reserva el derecho de elegir la agencia de transporte por la que se enviará su pedido, teniendo en cuenta el proveedor, tarifas o dirección de entrega.

Para pedidos nacionales, los gastos de envío serán gratuitos, independientemente de la cuantía de la operación. Si realiza un pedido internacional nuestras tarifas serán las mismas que las de la Sociedad Estatal CORREOS.

Las agencias de transportes no suelen avisar del día/hora de entrega del pedido, pero sí dejan una notificación en caso de no poder entregarlo si no hubiese nadie a la entrega.

Para cualquier información relacionada con el estado, disponibilidad, o fecha de entrega del pedido, rogamos nos lo comunique a través de nuestro correo electrónico [pedidoseug@ugr.es](mailto:pedidoseug@ugr.es).

Desde la EUG llevaremos un seguimiento personal de tu envío y si surgiese cualquier incidencia contactaremos con usted para informarle de la misma.

Toda reclamación motivada por desperfectos en el transporte debe ser dirigida a [pedidoseug@ugr.es](mailto:pedidoseug@ugr.es) en el plazo indicado.

En el periodo de agosto la EUG permanece cerrada, por lo tanto todos los pedidos recibidos en dicho espacio se tramitarán durante la primera semana del mes de septiembre. Del mismo modo, el periodo navideño y la Semana Santa son épocas inhábiles a los efectos de atender las compras de libros.

Si el pedido tiene algún defecto, o te ha llegado algún producto que no habías solicitado, lo puedes devolver a través de nuestro servicio.

Condiciones del paquete: El producto debe estar en el mismo estado en el que lo recibiste, con el embalaje y etiquetado original. Envíanoslo en la misma caja.

Albarán: Debes incluir una copia del albarán de la factura dentro de la caja que pasaremos a recoger. Puedes descargarlo desde el email de confirmación de tu pedido.

Reembolso: Una vez recibamos la devolución en nuestros almacenes o en los del distribuidor, procederemos a abonarte el importe correspondiente en el mismo formato de pago con el que nos hiciste la compra, menos el importe de los gastos de envío.

Nuestra plataforma de pago virtual nos permite devolver el importe dentro del plazo de los cinco días siguientes desde que recibió el ingreso. Una vez pasado ese periodo, la devolución tendrá los plazos establecidos por ley para las administraciones públicas.