

### ÍNDICE

1. ENVÍOS Y DEVOLUCIONES
2. DEVOLUCIÓN O CANCELACIÓN

## ENVÍOS Y DEVOLUCIONES

### ENTREGA DEL PRODUCTO

La ACCV se compromete a entregar el producto en perfecto estado en la dirección que el cliente facilite en el formulario de pedido.

Los envíos se realizarán a través de una empresa de mensajería, encargada de llevar a cabo las acciones de seguimiento encaminadas a garantizar la entrega correcta del producto.

El cargo aplicado en concepto de transporte y manipulación es de 7,15€ (IVA incluido).

### PLAZO DE ENTREGA

No se realizarán entregas los sábados y festivos. El plazo de entrega de los pedidos podrá variar dependiendo de la zona geográfica de envío, siendo el plazo medio de entrega en Península y Baleares de 24-48 horas desde que el producto abandona las instalaciones de la ACCV. Y de 5-8 días en Canarias, Ceuta y Melilla. Para otros países el plazo de entrega deberá ser consultado con la ACCV.

En todo caso los plazos indicados son una estimación y podrán producirse retrasos en los mismos por razones logísticas o de fuerza mayor. Cuando esto suceda la ACCV informará a los clientes afectados tan pronto como tenga conocimiento de ello.

Si existiese alguna duda respecto al estado del envío o hubiera alguna incidencia, el cliente puede ponerse en contacto con la ACCV a través del formulario de soporte <https://www.accv.es/contacto/>

### ENTREGAS NO REALIZADAS Y EXTRAVÍO

Si el motivo por el que no se ha podido realizar la entrega es el extravío del paquete, nuestro transportista iniciará una investigación. En estos casos, los plazos de respuesta de nuestros transportistas suelen oscilar entre una y tres semanas.

### RECEPCIÓN

El cliente deberá comprobar el buen estado del paquete ante el transportista que, por cuenta de la ACCV, 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 desperfecto, deberá comunicarlo a la ACCV en las 24 horas siguientes a la entrega a través del formulario de soporte <https://www.accv.es/contacto/>

## DEVOLUCIÓN O CANCELACIÓN

### CONDICIONES GENERALES

El cliente podrá comunicar a la ACCV su deseo de devolución o cancelación de un pedido a través del formulario de soporte <https://www.accv.es/contacto/> indicando el número del pedido, los detalles del producto y la razón de la devolución o cancelación.

Debido a la naturaleza de los productos no se aceptarán devoluciones o cancelaciones de tarjetas criptográficas, ni de elementos software (certificados digitales distribuidos en soporte software fundamentalmente), una vez se inicie su tramitación por parte de la ACCV.

Para el resto de productos, el cliente dispondrá de un plazo de 15 días desde su recepción para comunicar a la ACCV su deseo de devolución.

Los productos devueltos, que no deberán haber sido usados y que deberán estar empaquetados correctamente, serán remitidos a:

*Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica (ACCV)  
Plaza de Nápoles y Sicilia, 6  
46003 Valencia (España)*

Los gastos derivados de dicho envío serán por cuenta del cliente.

### PRODUCTO ERRÓNEO O DEFECTUOSO

En el caso de recibir un producto erróneo o defectuoso, el cliente deberá comunicarlo a la ACCV en el plazo de 24 horas desde su recepción a través del formulario de soporte <https://www.accv.es/contacto/>, indicando el número del pedido y los detalles de lo sucedido.

La ACCV verificará lo ocurrido y se hará cargo tanto de la gestión como de los costes derivados de la recogida del producto defectuoso o erróneo y su reposición por un nuevo producto como el solicitado y en perfecto estado. De ser posible, la recogida y sustitución se efectuarán en el mismo momento.

En todo caso el producto no deberá haber sido utilizado y deberá estar en el mismo estado en que se entregó, conservando su embalaje y etiquetado original.

La ACCV podrá solicitar al cliente fotos o cualquier otra prueba de que el producto entregado es defectuoso o el envío es erróneo.

La reposición del producto erróneo o defectuoso estará supeditada a existencias de stock.

### REEMBOLSOS

La devolución o cancelación de los productos dará lugar a un reembolso igual al coste de los productos devueltos o cancelados menos el coste de los gastos del envío que correspondan de haberse producido.

En el caso de una devolución, el reembolso se producirá tras la recepción por parte de la ACCV de los productos devueltos.

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

La ACCV gestionará la devolución del importe correspondiente a través del mismo sistema de pago utilizado por el cliente para la adquisición de los productos, en un plazo de 30 días.

### **CONTACTE CON NOSOTROS**

En caso de duda puede contactar con la ACCV a través del formulario web de consulta en <https://www.accv.es/contacto/> o de los números 902 482 481 / **96 398 53 00**.