

## **Política Educación Ejecutiva y Continua UDEM en línea**

### **1. Objetivo**

- 1.1. Definir las normas que regulan todo lo referente a las compras en línea para Educación Ejecutiva y Continua UDEM.

### **2. Alcance**

- 2.1. Este documento aplica para la Comunidad Universitaria UDEM y para toda persona externa que desee comprar en línea para Educación Ejecutiva y Continua UDEM.

### **3. Términos**

- 3.1. **Cliente:** persona que realiza compras en línea.
- 3.2. **Carrito de Compras:** aplicación por el cual el participante se inscribe en programas de Educación Ejecutiva y Continua, es conocido por tener un icono en forma de carrito de autoservicio.
- 3.3. **Confirmación de orden:** correo electrónico que se utiliza para confirmar su inscripción una vez registrado su pago.

### **4. Pasos para comprar**

- 4.1. El Cliente debe de seleccionar él o los programas en los que desea inscribirse.
- 4.2. Cuando el Cliente decida proceder con su pedido debe ir a su Carrito de Compras.
- 4.3. Para revisar el detalle del pedido, el Cliente debe de iniciar sesión con su correo y contraseña o bien registrarse para proceder con la compra de su pedido.
- 4.4. El Cliente deberá elegir la forma de pago, ya sea por medio de tarjeta de crédito o débito e ingresar los datos de su tarjeta bancaria para realizar el pago. O bien, seleccionar la opción de "Transferencia bancaria" y efectuar su pago en el banco o a través de su banca en línea.
- 4.5. El Cliente recibirá la confirmación de su inscripción al programa una vez registrado su pago.

### **5. Compras:**

- 5.1. Las compras se pueden realizar a través del portal en línea para los programas de Educación Ejecutiva y Continua, las 24 horas los 365 días del año.

### **6. Formas de pago**

- 6.1. La sección de Educación Ejecutiva y Continua dentro del Portal e-UDEM acepta pagos con tarjeta de crédito (Visa, MasterCard y American Express) y débito. Así como transferencia bancaria o depósito en banco.
- 6.2. Al seleccionar la opción de transferencia bancaria o depósito en banco, se le enviará al Cliente los datos de transferencia o depósito para que pueda realizar su pago; una vez realizado dicho pago el Cliente deberá enviar por correo el comprobante de la transacción para que lo valide el asesor de Educación Ejecutiva y Continua. Cuentas con 72 horas para realizar la transferencia bancaria o depósito, en caso de no recibir la confirmación de su pago en ese tiempo la orden será cancelada.
- 6.3. Después de seleccionar la forma de pago, selecciona si vas a requerir o no factura. En caso de requerirla el sistema te pedirá tus datos fiscales. La factura te llegará a tu correo 48 horas hábiles después de efectuada la compra.

## **7. Facturación**

- 7.1. Solo se puede solicitar factura en el mes que se realice la compra.
- 7.2. La factura se genera en un periodo de 48 horas hábiles después de efectuada la compra y de haberla solicitado.
- 7.3. Para solicitarla, el Cliente deberá ponerse en contacto al correo electrónico de educacioncontinua@udem.edu.mx, asimismo podrá dirigirse al mismo correo para el caso de aclaraciones, dudas y/o de proceder a correcciones.

## **8. Seguimiento de Programa comprado:**

- 8.1. Por medio de un correo electrónico se confirma que su programa ha sido registrado y recibirá una llamada por parte de Educación Ejecutiva y Continua dentro de las siguientes 24 horas hábiles para confirmación de su registro y datos.
- 8.2. El Cliente recibirá 7 días hábiles antes del inicio del programa el Manual de Bienvenida con los detalles del programa y accesos al Campus, como recordatorio del mismo.

## **9. Cancelación, reembolsos o cambios**

- 9.1. Después de ser procesada la compra en línea no se puede realizar ninguna cancelación a través del Portal e-UDEM.
- 9.2. El Cliente tendrá derecho a solicitar un reembolso o cambio de su programa al correo educacioncontinua@udem.edu.mx, y deberá sujetarse a lo siguiente:
  - 9.2.1. Devolución: el Cliente tendrá un plazo de hasta 15 días naturales contados antes de la fecha de inicio del programa para solicitar el reembolso, esto conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor, o bien Educación Ejecutiva y Continua ofrecerá la opción al Cliente de reembolsar su dinero a un cupón digital para canjearlo por cualquier otro programa que ofrezca la sección de Educación Ejecutiva y Continua dentro del Portal e-UDEM. Dicho cupón sólo será válido dentro del Portal e-UDEM. O bien se puede realizar el reembolso a una cuenta bancaria en un lapso de 15 días hábiles.
  - 9.2.2. Cambio: de no solicitar reembolso conforme a lo descrito previamente, el Cliente tendrá la opción de solicitar el cambio del programa durante un año calendario a partir de la fecha de inicio del programa, pasado el año no podrá utilizar ni el cupón digital ni acceder a un reembolso.
  - 9.2.3. Folio: en programas de reembolso o cambio, se enviará un número de folio al Cliente y éste deberá resguardarlo para cuando quiera realizar el reembolso o el cambio; únicamente procederá el reembolso o cambio contra la entrega del folio asignado.

## **10. Becas o cupones de descuento**

- 10.1. Las Becas o cupones de descuento solo son válidos durante un tiempo determinado.
- 10.2. No se realizan reembolsos en compras realizadas con alguna Beca o cupones de descuento, sólo se podrá hacer cambio a otro programa con la condición de cubrir la diferencia en caso dado.
- 10.3. Las Becas o cupones de descuento no son acumulables ni transferibles.

## **11.Situaciones no previstas**

- 11.1. Cualquier situación no prevista en el presente documento será analizada y resuelta por la Gerencia de Soporte Administrativo y en su caso el área que tenga injerencia en la situación presentada.