

## Política ExaUDEM en línea

### 1. Objetivo

- 1.1. Establecer las políticas y normas de los servicios y bienes que se ofrecen a través de la página de ExaUDEM en línea.

### 2. Alcance

- 2.1. El presente documento regula las interacciones que se contemplan a través de la sección ExaUDEM en línea del Portal e-UDEM. Por lo que se consideran audiencias de alumnos, exalumnos, colaboradores, amigos UDEM y toda persona externa que desee hacer uso de algún bien o servicio de ExaUDEM en línea.

### 3. Términos

- 3.1. **Cliente:** persona que realiza compras en la plataforma. (alumnos, exalumnos, colaboradores, amigos UDEM y toda persona externa que desee hacer uso de algún bien o servicio de ExaUDEM en línea).
- 3.2 **Evento:** Todo evento que se llevará a cabo por ExaUDEM, donde existe una cuota de recuperación / cobro y se oferta a través de ExaUDEM en línea.
- 3.3 **Ladrillo:** Es un mensaje que se queda grabado en el pasillo de Hagamos Camino UDEM, no implica algo físico, es colocarlo en el pasillo.
- 3.4 **Réplica de Ladrillo:** Es un ladrillo que se entrega al cliente (exactamente igual a la que se coloca en el pasillo de Hagamos Camino).
- 3.2. **Mensajería:** se refiere a la empresa FedEx.
- 3.3. **Lugares:** Son los espacios / asientos asignados para los eventos que se ofertan a través de ExaUDEM en línea.
- 3.4. **Carrito de Compras:** aplicación que recoge los pedidos del Cliente, es conocido por tener un icono en forma de carrito de autoservicio.
- 3.5. **Número de guía:** número que se utiliza para rastrear los paquetes por mensajería.
- 3.6. **Confirmación de orden:** Recibo digital que se envía por correo electrónico que se utiliza como pase de entrada a los eventos.

### 4. Pasos para comprar un boleto de un evento

- 4.1. El Cliente debe de seleccionar el bien o servicio que desea adquirir
- 4.2. Al terminar de seleccionar el bien o servicio, cantidad y especificaciones continuará el proceso en el carrito de servicio.
- 4.3. Revisará el detalle del bien o servicio. Iniciar sesión con correo y contraseña, o bien registrarse para continuar con el proceso.
- 4.4. En el caso de que se grabe un ladrillo o se compre una réplica, el cliente deberá elegir la forma de envío, ya sea por medio de mensajería y que llegue a su domicilio con un cargo extra por el servicio, o bien, podrá elegir la opción de recoger en el Campus UDEM sin costo.
- 4.5. En caso de ser un evento con lugar asignado, el cliente deberá seleccionar los lugares en el evento.
- 4.6. Por último, el Cliente debe ingresar los datos de su tarjeta bancaria.
- 4.7. El cliente recibirá un correo de confirmación con sus datos y el cual servirá como pase de entrada al evento.

### 5. Pasos para adquirir un ladrillo y/o réplica de ladrillo

- 5.1. El cliente debe seleccionar la sección donde desea colocar su ladrillo.
- 5.2. El cliente procederá a llenar los espacios para colocar su mensaje en el ladrillo.
- 5.3. El cliente debe de seleccionar si además desea adquirir una réplica.
- 5.4. Al terminar de seleccionar el bien o servicio, cantidad y especificaciones continuará el proceso en el carrito de compra.
- 5.5. Revisará el detalle del bien o servicio. Iniciar sesión con correo y contraseña, o bien registrarse para continuar con el proceso.

- 5.6. En el caso de adquirir una réplica de ladrillo, el cliente deberá elegir la forma de envío, ya sea por medio de mensajería y que llegue a su domicilio, o bien, podrá elegir la opción de recoger en el Campus UDEM sin costo.
- 5.7. Por último, el Cliente debe ingresar los datos de su tarjeta bancaria.
- 5.8. El cliente recibirá un correo de confirmación con los datos que se grabarán en el ladrillo. Tendrá 7 días naturales para confirmar, corregir, rectificar o eliminar los datos.

## **6. Compras:**

- 6.1. Las compras se pueden realizar a través de la plataforma en línea, las 24 horas los 365 días del año.
- 6.2. No se podrá realizar devoluciones de eventos ya pagados. Así como de ladrillos y réplicas después de una semana de haber realizado la orden.

## **7. Formas de pago**

- 7.1. ExaUDEM en línea acepta pagos con tarjeta de crédito (Visa, MasterCard y American Express) y débito.

## **8. Producto:**

- 8.1. Todos los productos están sujetos a disponibilidad. Si por causas de fuerza mayor, o si se produjeran dificultades en cuanto al suministro de productos o si por excepción no quedan productos en stock, nos reservamos el derecho de facilitarle información acerca de productos sustitutivos de igual o mayor valor.
- 8.2. El precio de los productos puede cambiar en cualquier momento, pero los posibles cambios no afectarán a los pedidos en los que el pago haya sido procesado.
- 8.3. En caso de que no existan más asientos asignados en los eventos, se notificará a los clientes con la leyenda: "Asientos agotados".

## **9. Envíos:**

- 9.1. Para réplicas de ladrillos: Los paquetes se empaquetan y se entregan a mensajería en un lapso de 24 horas hábiles después de confirmar la compra (7 días naturales después de realizada la orden).
- 9.2. El envío se realiza por medio de FedEx, el tiempo estimado de envío es de 5 (cinco) a 8 (ocho) días hábiles, una vez confirmada la compra del ladrillo.
- 9.3. El costo de envío nacional es de \$150.00 pesos (ciento cincuenta pesos 00/100 Moneda Nacional, dentro de la República Mexicana).
- 9.4. El pedido se intentará entregar dos veces en el domicilio indicado, si en estas dos visitas no se encuentra alguien que lo reciba, se dejará un mensaje para que el Cliente lo pueda recoger en la oficina de FedEx.
- 9.5. Las compras hechas durante días festivos (oficiales) o en fines de semana, se procesarán para envío el primer día laboral siguiente.
- 9.6. Después de procesada la compra, el Cliente cuenta con una hora para realizar algún cambio en la dirección del domicilio, se debe de enviar un correo con la corrección a [exalumnos@udem.edu.mx](mailto:exalumnos@udem.edu.mx).
- 9.7. Por medio de un correo electrónico se notificará al Cliente que su pedido ya ha sido enviado, junto con el número de guía para su seguimiento.

## **10. Cancelación, devoluciones o cambios**

- 10.1. Después de ser procesada la compra no se puede realizar ninguna cancelación.
- 10.2. El cliente podrá solicitar devolución o cambio al correo [exalumnos@udem.edu.mx](mailto:exalumnos@udem.edu.mx). Para ello deberá sujetarse a lo siguiente:
  - 10.2.1. Devolución o cambio: el Cliente tendrá un plazo de hasta 15 (quince) días naturales contados a partir de la entrega del bien o producto para solicitar devolución o cambio por daño o defecto, o bien se ofrecerá la opción al Cliente de reembolsar su dinero a un cupón digital para canjearlo por cualquier otro producto. O bien se puede realizar el reembolso a una cuenta bancaria en un lapso de 5 (cinco) días hábiles.

- 10.2.2. En productos de devolución o cambio, se enviará un número de guía y el cliente deberá de entregar el paquete en alguno de los centros de FedEx más cercano; únicamente procederá la devolución o cambio contra la entrega del bien o producto adquirido. El producto debe de enviarse en su empaque original, tanto del producto como del envío junto con la confirmación de compra.
- 10.2.3. Tanto la devolución o cambio se realizará siempre y cuando no hubiera sido utilizado el bien o producto; que los bienes o productos se hayan conservado en el estado original en el que fueron entregados (incluyendo accesorios, empaques, manuales, entre otros), así como cuando se acredite la compra y pago del bien o producto.
- 10.2.4. En devoluciones y cambios, si el producto llega dañado o defectuoso al Cliente, es necesario que se envíen inmediatamente fotografías del daño al correo [exalumnos@udem.edu.mx](mailto:exalumnos@udem.edu.mx), tomando en cuenta los días dispuestos en el presente documento para realizar devoluciones o cambios.
- 10.2.5. En caso que por motivos de falta de inventario o liquidaciones no sea posible proceder con el cambio de otro producto con las mismas características, se le otorgará al usuario un cupón digital.
- 10.2.6. No se podrá realizar devoluciones de eventos ya pagados. Así como de ladrillos y réplicas después de una semana de haber confirmado los datos, salvo las excepciones previstas en el numeral 10.2.

## **11. Facturación**

- 11.1. Solo se puede solicitar factura en el mes que se realice la compra.
- 11.2. La factura se genera en un periodo de 48 horas después de haberla solicitado.
- 11.3. Para solicitarla, el Cliente deberá ponerse en contacto al correo electrónico [exalumnos@udem.edu.mx](mailto:exalumnos@udem.edu.mx), asimismo podrá dirigirse al mismo correo para el caso de aclaración, dudas y de proceder correcciones.