

Política Tienda UDEM en línea

1. Objetivo

- 1.1. Definir las normas que regulan todo lo referente a las compras en la Tienda UDEM en línea.

2. Alcance

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

3. Términos

- 3.1. **Cliente:** persona que realiza compras en la tienda en línea.
- 3.2. **Mensajería:** se refiere a la empresa Estafeta.
- 3.3. **Stock:** Productos almacenados listos para vender.
- 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 enviados a través del proveedor de mensajería.
- 3.6. **Cupón de descuento:** Código digital válido solo en la Tienda UDEM en línea

4. Pasos para comprar

- 4.1. El Cliente debe de seleccionar el o los productos que desea adquirir.
- 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 envío, ya sea por medio de mensajería y llegue a su domicilio por un costo de \$98.00 pesos, o bien, el Cliente puede seleccionar la opción de Recoger en Campus, sin costo.
- 4.5. Por último, el Cliente debe ingresar los datos de su tarjeta bancaria.

5. Compras:

- 5.1. Las compras se pueden realizar a través de la Tienda UDEM en línea, las 24 horas los 365 días del año.
- 5.2. No se podrá cambiar ningún detalle de pedido (producto, talla, color, etc.) una vez que la orden haya sido procesada.

6. Formas de pago

- 6.1. La Tienda UDEM en línea acepta pagos con tarjeta de crédito (Visa, MasterCard y American Express) y débito.

7. Producto:

- 7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. Las medidas publicadas en las prendas de vestir como playeras, sudaderas, pants y shorts, pueden tener un margen de error de 2 cm.

8. Envíos:

8.1. Los paquetes se empaquetan y se entregan a mensajería en un lapso de 24 horas hábiles después de procesada la compra.

8.2. El envío se realiza por medio de Estafeta, el tiempo estimado de envío es de 5 a 8 días hábiles.

8.3. El costo de envío nacional es de \$98.00 MXN, dentro de la República Mexicana.

8.4. 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 Estafeta.

8.5. Las compras hechas durante días festivos (oficiales) o en fines de semana, se procesarán para envío el primer día laboral siguiente.

8.6. 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 tiendaudem@udem.edu.mx.

8.7. 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.

9. Cancelación, devoluciones o cambios

9.1. Después de ser procesada la compra no se puede realizar ninguna cancelación.

9.2. El cliente podrá solicitar devolución o cambio al correo tiendaudem@udem.edu.mx. Para ello deberá sujetarse a lo siguiente:

9.2.1. Devolución: el Cliente tendrá un plazo de hasta 15 días naturales contados a partir de la entrega del bien o producto para solicitar el reembolso, esto conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor, o bien Tienda UDEM ofrecerá la opción al Cliente de reembolsar su dinero a un cupón digital para canjearlo por cualquier otro producto de la Tienda UDEM en línea. Dicho cupón no es válido en la tienda física. O bien se puede realizar el reembolso a una cuenta bancaria en un lapso de 5 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 producto durante los primeros 15 días naturales después de recibido el pedido. Tienda UDEM ofrecerá la opción al Cliente de un cupón digital para canjearlo por cualquier otro producto de la Tienda UDEM en línea. Dicho cupón no es válido en la tienda física.

9.2.3 En productos de devolución o cambio, se enviará un número de guía que deberás imprimir y pegarlo en el empaque original, la devolución solo será válida únicamente si el paquete regresa con el empaque original, producto y nota de venta. Se programará una recolección en tu domicilio por parte de Estafeta. Solo puedes realizar una devolución o cambio por pedido. Las devoluciones o cambios de compras online no podrán hacerse en tiendas físicas, al menos que se seleccione "Recibir en campus UDEM" desde la plataforma de la tienda en línea.

9.2.4. 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.

- En el caso de textiles (gorras, sudaderas, playeras, pants, frazadas, etc.) no procederá la devolución si la prenda se recibe usada, manchada o con olor desagradable también deberá conservar su etiqueta original. Una vez recibido el producto, será inspeccionado para asegurar que cumpla todos los requisitos mencionados anteriormente.
- En productos personalizados solo se aceptan cambios o devoluciones si nuestro personal cometió un error en la impresión o bordado, de lo contrario, una vez personalizado no se aceptan cambios o devoluciones.

9.2.5. Si el pedido sufrió algún daño durante el proceso de envío, tienes 24 horas para reportarlo después de haberlo recibido por la mensajería, comunícate al correo de tiendaudem@udem.edu.mx o llámanos al +52 (81) 8215 1000 ext. 1668 y 4192.

9.2.6. 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. Ofertas o cupón de descuento

10.1. Los productos que presenten alguna oferta o liquidación no son devoluciones, reparaciones, ni muestras.

10.2. Los cupones de descuento no se aplican a los productos que presenten alguna rebaja en su precio original.

10.3. Los cupones de descuento solo son válidos durante un tiempo determinado.

10.4. No se realizan cambios ni devoluciones en compras realizadas con algún cupón de descuento.

10.5. Los cupones de descuento no son acumulables ni transferibles.

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 tiendaudem@udem.edu.mx, asimismo podrá dirigirse al mismo correo para el caso de aclaración, dudas y de proceder correcciones.