



Pearson

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO PARA COMPRAS EN LÍNEA EN MÉXICO

1.- IDENTIFICACIÓN DE PROVEEDOR, USO Y ACCESO. La denominación social del proveedor que opera la tienda en línea ubicada dentro de <https://www.pearsonenespanol.com/> en la sección de “México” y del portal www.pearsonenespanol.com/mexico es Pearson Educación de México, S.A. de C.V., en lo sucesivo referido como “PEARSON”. Nuestro domicilio se encuentra ubicado en Antonio Dovalí Jaime no.70 torre B, piso 6, Colonia Santa Fe, Álvaro Obregón, Ciudad de México, México. C.P 01210. Nuestro número telefónico de atención al cliente es 52 (55) [5387 0700](tel:53870700) y nuestro RFC es PEM980130RW2. También, usted podrá contactarnos a través de la dirección electrónica sosporte@pearson.com.

PEARSON o “Nosotros” seremos considerados como el proveedor de los productos y/o servicios que usted, en lo sucesivo referido como “Usted” o el “USUARIO”, podrá adquirir dentro de la sección de México del portal ubicado en la dirección electrónica <https://www.pearsonenespanol.com/> y en la tienda en línea ubicada en <https://www.pearsonenespanol.com/mexico> (en lo sucesivo referidos de forma individual como “PORTAL” y de forma conjunta como “PORTALES”).

El acceso y/o uso de los PORTALES atribuye a Usted la condición de USUARIO, quien acepta desde su acceso y/o uso a los PORTALES someterse a las obligaciones establecidas en los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO PARA COMPRAS EN LÍNEA EN MÉXICO (en lo sucesivo referidos como “TÉRMINOS Y CONDICIONES”), los cuales constituyen un acuerdo entre Usted y Nosotros. Este acceso y uso a los PORTALES por parte de Usted se considerará como el mecanismo de aceptación de los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES.

El USUARIO reconoce y acepta que algunos de los PORTALES podrán establecer ciertas “Condiciones Particulares” que regularán secciones específicas de los mismos, las cuales sustituirán, complementarían y/o modificarán los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES. En caso de discrepancia entre los TÉRMINOS Y CONDICIONES y las Condiciones Particulares, en lo referente a compra de productos y/o servicios en México, prevalecerán los TÉRMINOS Y CONDICIONES. El USUARIO reconoce que no todos los productos y/o servicios y/o contenidos están disponibles en todas las áreas geográficas y que algunos únicamente pueden ser utilizados previa inscripción o registro.

Usted declara que cuenta con capacidad jurídica para usar y acceder a los PORTALES y manifiesta expresamente que cuenta con la mayoría de edad establecida por la legislación civil federal para llevar a cabo la compra de nuestros productos o servicios.

2.- ACCESO Y UTILIZACIÓN DE LOS PORTALES PARA LLEVAR A CABO SUS COMPRAS. El acceso y la utilización de los PORTALES serán libres de costo. En caso que el USUARIO pretenda realizar una compra en línea estará obligado a: i) registrarse y/o inscribirse proporcionando información veraz y lícita para acceder a los productos o servicios ofrecidos dentro del PORTAL, ii) mantener de forma confidencial e intransferible sus cuentas, claves de acceso, números confidenciales y/o contraseñas



Pearson

personales, sobre las que es responsable y a través de las cuales se identificará y manifestará su voluntad en el PORTAL y iii) respetar los derechos de Propiedad Intelectual de los productos o servicios adquiridos por medio del PORTAL.

El USUARIO de buena fe podrá utilizar el servicio ofrecido por conducto del PORTAL conforme a su objeto, instrucciones, funciones y opciones permitidas de modo tal que no atenten contra las disposiciones de los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES, las normas de uso y convivencia en Internet, las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, las buenas costumbres, los usos generalmente aceptados, la dignidad de la persona, los principios de buena fe, el orden público, las buenas costumbres, y/o los derechos o intereses de terceros incluyendo de PEARSON.

El proceso para que Usted pueda llevar a cabo la adquisición del producto o servicio de su elección será el siguiente:

1. Ingresar al portal: <https://www.pearsonenespanol.com/mexico>.
2. Buscar el producto o servicio que desea adquirir.
3. Leer con atención la descripción del producto que desea adquirir, su contenido general, características, componentes y precio.
4. Seleccionar el producto que desea comprar.
5. Añadir al carrito de compras el producto.
6. Dar clic en el carrito para ver la cesta de compras y dar clic en el botón "Confirmar Pedido".
7. Si no tiene una cuenta previa, deberá registrar sus datos (nombre, apellido y domicilio) en el PORTAL. Esto es para el registro de su cuenta, independientemente de si su producto por adquirir es impreso o solamente digital.
8. Una vez ingresados sus datos, deberá verificar que éstos sean correctos y, si desea facturar, en esa sección deberá indicarlo y proporcionar sus datos fiscales.
9. Después, seleccionar el método de pago y, si tiene algún cupón, ingresarlo.
10. Verificar que todos los datos de su compra sean correctos y aceptar los Términos y Condiciones.
11. Posteriormente, le llegará una confirmación de pedido al correo electrónico que haya registrado, el cual se generará antes de que Usted complete su pago.
12. Ingresar la forma de pago y capturar los datos de su tarjeta de crédito o débito nacional. Nota: considere que Pearson no conserva datos bancarios de las transacciones realizadas en el PORTAL. Cada vez que realice una compra en el PORTAL deberá ingresar sus datos bancarios.
13. Recibirá un correo de confirmación de compra una vez que su pago haya sido efectuado. El correo en el que se le notifica que el pedido está en proceso solamente es para informarle que PEARSON está validando su transacción. El correo de confirmación de compra es para notificarle que su transacción fue exitosa. Es importante que distinga un correo de otro.
14. Si su compra es de un producto digital, deberá recibir en un plazo no mayor a 60 (sesenta) minutos su producto digital al correo electrónico que registró. Si su compra es de un producto impreso, en un plazo estimado de 15 (quince) días hábiles deberá recibirlo en el domicilio que



Pearson

registró. Si transcurridos estos plazos Usted no ha recibido su producto, notifíquelo de inmediato al correo: sosporte@pearson.com para su seguimiento.

15. La transferencia de la titularidad de los productos de PEARSON al USUARIO se materializa al momento que estos llegan al correo electrónico del USUARIO, para el caso de producto digital, y cuando se efectúe la entrega del producto en el domicilio designado por el Usuario, para el caso de productos impresos.

Las restricciones aplicables a sus compras (en caso de haberlas) las encontrará en el apartado denominado "RESTRICCIONES DE COMPRA".

Le informamos que dentro de los 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la aceptación del servicio, Usted tiene derecho a revocar su consentimiento sin responsabilidad, ni justificación alguna. Lo anterior, lo podrá llevar a cabo siempre y cuando: (i) Usted no haya utilizado el producto o haya recibido el servicio; (ii) los productos se hayan conservado en el estado original en el que fueron entregados (incluyendo accesorios, empaques, manuales, entre otros); y (iii) se acredite la compra y pago del producto o prestación del servicio. Este derecho excluye aquellos productos que por su naturaleza no podrán ser devueltos o que sean hechos a la medida.

Los mecanismos de notificación y los medios de comunicación con Usted serán a través del envío de correos electrónicos a la cuenta que Usted nos haya proporcionado.

Para cualquier reclamación o aclaración en relación con los productos o servicios ofrecidos en los PORTALES, le ofrecemos el siguiente mecanismo de solución: escribir a sosporte@pearson.com indicando los datos de su compra (nombre completo, producto adquirido, comprobante de pago y orden de compra) y el problema que haya experimentado con los PORTALES, su producto, servicio o transacción.

Para estos efectos, le estaremos atendiendo en días y horas hábiles, y resolveremos su petición en no más de 30 (treinta) días hábiles, siempre que haya proporcionado por el mismo canal de contacto la información completa para asistirle.

3.- PROPIEDAD INTELECTUAL. Los derechos de propiedad intelectual de los productos, servicios y contenidos de los PORTALES (a título enunciativo, imágenes, sonido, video, software, textos, etcétera), son propiedad exclusiva de PEARSON, de sus licenciantes y/o de los terceros proveedores de servicios y contenidos que sean expresamente reconocidos como tales.

Los derechos de propiedad intelectual se refieren a todas las marcas registradas y/o usadas en México o en el extranjero, así como todos los derechos sobre invenciones (patentadas o no), diseños industriales, modelos de utilidad, información confidencial, nombres comerciales, avisos comerciales, reservas de derechos, nombres de dominio, así como todo tipo de derechos patrimoniales sobre



Pearson

obras y creaciones por derechos de autor y demás formas de propiedad industrial o intelectual reconocida o que lleguen a reconocer las leyes correspondientes.

4.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS. PEARSON no garantiza la disponibilidad, accesibilidad, no-interrupción y continuidad de la operación, ni el funcionamiento de los PORTALES, por lo que PEARSON no será responsable frente al USUARIO por estos eventos.

Las recomendaciones y consejos obtenidos a través del PORTAL son de naturaleza general, por lo que no deben emplearse en la adopción de decisiones personales, para ello se debe consultar a un profesional apropiado que pueda asesorar al USUARIO de acuerdo con sus necesidades específicas.

El USUARIO acepta que PEARSON pueda establecer límites respecto al uso, reproducción y/o divulgación de cualquier contenido y servicio del PORTAL, como el número máximo de días que un servicio estará disponible, entre otros.

El PORTAL puede contener dispositivos técnicos de enlace, tales como hipervínculos (links), anuncios, botones, imágenes, directorios y/o herramientas de búsqueda, entre otros, que les permiten acceder a otros sitios de Internet ("SITIOS VINCULADOS"). PEARSON no ejerce ningún tipo de control o vigilancia sobre dichos sitios y/o sus contenidos, servicios o las COOKIES generadas en los SITIOS VINCULADOS. En virtud de lo anterior, no se hace responsable frente al USUARIO de ningún daño o perjuicio que se le pudiera ocasionar por el uso de dichos SITIOS VINCULADOS.

5.- CONFIDENCIALIDAD. PEARSON se obliga a mantener confidencial la información que reciba del USUARIO que tenga dicho carácter conforme a las disposiciones legales aplicables en los Estados Unidos Mexicanos.

PEARSON no conserva los datos bancarios de sus transacciones (como su número completo de tarjeta de crédito o débito ni el código de seguridad de la(s) tarjeta(s) que haya utilizado para hacer compras en los PORTALES), por lo cual cada vez que realice una transacción en los PORTALES deberá reingresar sus datos bancarios.

Los datos personales de Usted que trataremos para llevar a cabo la compra de bienes y/o servicios a través de los PORTALES se harán de conformidad con nuestro Aviso de Privacidad ubicado en https://www.pearsonenespanol.com/MX/Aviso_de_privacidad_Mexico.pdf en donde Usted podrá consultar sus términos.

PEARSON NO VENDE, TRANSFIERE, ALQUILA NI ARRIENDA A TERCEROS SUS LISTAS O BASES DE DATOS DE USUARIOS, Y ÚNICAMENTE TRATA SUS DATOS PERSONALES EN TÉRMINOS DE LO ESTABLECIDO EN EL AVISO DE PRIVACIDAD REFERIDO EN EL PÁRRAFO ANTERIOR.

PEARSON le informa que cuenta con los siguientes elementos técnicos disponibles para brindar seguridad y confidencialidad a la información proporcionada por Usted:

- Se cuenta con un hospedaje web seguro y privado.



Pearson

- Actualizaciones constantes de la plataforma.
- Implementación del Certificado de Seguridad SSL (HTTPS) que nos permiten encriptar su información y hacer que viaje de una manera segura entre el usuario y el servidor.
- Utilizamos pasarelas de Pago Externas (Paypal, Banamex) con certificación PCI de SecureTrust en la pasarela de Pago. Este Estándar de Seguridad de Datos fue desarrollado por las compañías de tarjetas (débito y crédito) más importantes como un conjunto de regulaciones para las organizaciones que procesan, almacenan o transmiten datos de los titulares de las tarjetas.
- Monitoreo constante del sitio para identificar proactivamente los problemas del sitio web.

6.- COOKIES. El servidor de PEARSON enviará datos al navegador del USUARIO para que se almacenen en el disco duro de su computadora y nos permita identificar las computadoras utilizadas por los USUARIOS al tener acceso a los PORTALES. Este proceso es conocido como el uso de "cookies" o "direcciones de IP" (en lo sucesivo "COOKIES"). Mediante el uso de COOKIES no se identifica personalmente a los USUARIOS, pero sí sus computadoras. El uso que damos a estas COOKIES en relación con sus datos personales podrá encontrarlo dentro del Aviso de Privacidad.

7.- MODIFICACIONES. PEARSON se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento y sin previo aviso las modificaciones que considere oportunas al PORTAL y/o a los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES, modificando o actualizando los contenidos, configuración, servicios y cualquier aspecto del PORTAL. Estas modificaciones no le aplicarán de forma retroactiva a ningún producto y/o servicio que Usted hubiere adquirido a través de los PORTALES. Los TÉRMINOS Y CONDICIONES aplicables a sus productos y/o servicios serán aquellos que hubieren estado vigentes al momento de su compra.

8.- EMPLEO DE LOS SERVICIOS. El PORTAL puede contener diferentes tipos de servicios y contenidos, los cuales deberán ser empleados de manera correcta, diligente, lícita y conforme a su objeto, sin infringir el orden público, las buenas costumbres y la legislación vigente en la República Mexicana o cualquier código de conducta u otras directrices fijados en los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES. El USUARIO se obliga expresamente a no realizar las siguientes acciones: piratería de nombres de dominio, "phishing", "whaling", "linking", "framing", "metatagging", "cybertstuffing", "spamming", "inlining", "targeted pop-ups ads", "catalogingsites", "mousetrapping" y/o "web rings". Cualquier colocación de dispositivos técnicos de enlace con el PORTAL, así como la colocación y/o utilización de los servicios y contenidos del PORTAL en otros sitios o páginas de Internet, deberá ser solicitada por escrito a PEARSON para que, en su caso, se conceda la autorización respectiva. En caso de no contar con la autorización por escrito de parte de PEARSON, se entenderá que está prohibido llevar a cabo estas acciones y en caso de llevarlas a cabo, el USUARIO responderá por los daños y/o perjuicios causados a PEARSON.



Pearson

9.- EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD. El USUARIO expresamente reconoce y acepta que el uso del PORTAL es bajo su propio riesgo y bajo su exclusiva y estricta responsabilidad. A excepción de lo establecido expresamente en los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES, PEARSON, sus licenciantes y los terceros proveedores de contenidos y servicios no realizan ninguna otra manifestación ni otorgan ninguna otra garantía expresa o implícita sobre la veracidad, puntualidad, idoneidad, fiabilidad, disponibilidad, oportunidad, seguridad o continuidad de la operación y funcionamiento de los servicios y contenidos del PORTAL, ni sobre la ausencia de virus u otros componentes dañinos, exactitud, utilidad de los contenidos y/o servicios del PORTAL empleados con cualquier fin, comerciabilidad, aptitud para un propósito en particular y no violación de los USUARIOS. A excepción de lo establecido expresamente en los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES, los contenidos y/o servicios del PORTAL se proporcionan "tal cual" sin garantía de ningún tipo.

El USUARIO acepta que PEARSON, sus subsidiarias, compañías afiliadas, directivos y empleados no serán responsables, en la máxima medida permitida por las leyes aplicables en los Estados Unidos Mexicanos, de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza u origen incluidos frente al USUARIO o frente a terceros, a título meramente indicativo más no exhaustivo: Los daños y perjuicios ocasionados por a) la pérdida de uso, de datos o de beneficios derivados o relacionados con el uso o ejecución de los sitios, contenidos o servicios del PORTAL, b) la demora o la imposibilidad de poder usar los sitios, contenidos o servicios del PORTAL, o c) la prestación o no prestación de servicios, o con cualquier información, servicios y gráficos relacionados que se obtengan a través PORTAL, o que de otra forma se originen en el uso del sitio o servicios del PORTAL.

10.- CANCELACIÓN, RESTRICCIÓN DE ACCESO Y RESTRICCIONES DE COMPRA. PEARSON se reserva el derecho, a su entera discreción, a cancelar o suspender el acceso a alguno o a todos los PORTALES, contenidos, productos o servicios en cualquier momento, sin previo aviso, por iniciativa propia o a petición de terceros a cualquier USUARIO, por cualquier motivo, incluyendo sin limitación a aquellos USUARIOS que hacen uso indebido de los PORTALES.

Además, el uso que el USUARIO haga de los productos y/o los servicios y la tecnología relacionada está sujeto a las leyes y reglamentos de exportación o de control estadounidense o internacional ("Leyes de Exportación"). Sin limitación, el USUARIO acepta cumplir estrictamente con todas las Leyes de Exportación y reconoce que tiene la responsabilidad de obtener autorización para exportar, reexportar o importar los productos y/o los servicios y la tecnología relacionada, según sea necesario. El USUARIO declara y garantiza que: (1) no se encuentra en un país que esté sujeto a un embargo del Gobierno de los EUA, o que haya sido designado por el Gobierno de los EUA como un país de "apoyo al terrorismo"; y (2) no figura en ninguna lista del Gobierno de los EUA de grupos prohibidos o restringidos. El USUARIO acepta no transferir, directa o indirectamente, por medios electrónicos o de otro modo, ningún producto o servicio a ningún país, ni a ningún agente, representante o ciudadano extranjero de algún país, para el cual el Gobierno de los EUA o cualquier agencia del mismo requiera una licencia de exportación o de lo contrario restringe dichas exportaciones. El USUARIO indemnizará y mantendrá indemne a Pearson de todos y cada uno de los reclamos, pérdidas, responsabilidades,



Pearson

daños, multas, sanciones, costos y gastos (incluidos, sin limitación a los honorarios de abogados) que surjan de o estén relacionados con cualquier incumplimiento por parte del USUARIO en sus obligaciones, en virtud de esta sección.

RESTRICCIONES DE COMPRA. Las transacciones bancarias ejecutadas en el portal para adquirir un producto debe realizarlas el titular de la tarjeta de crédito o débito y ser mayor de edad (18 años).

11.- **DISPOSICIONES INEFICACES.** En caso de que alguna de las disposiciones de los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES sea considerada no ejecutable o se declare nula o inválida de acuerdo a la legislación aplicable en los Estados Unidos Mexicanos, será sustituida por una disposición que sea válida y que pueda cumplir con mayor rigor el objetivo de la disposición no ejecutable o que haya sido declarada nula o inválida. Las demás disposiciones de los TÉRMINOS Y CONDICIONES continuarán con plena vigencia.

Cualquier derecho que no se haya conferido expresamente en este documento se entiende reservado a PEARSON.

12.- **VIGENCIA.** La prestación de los servicios que ofrece el PORTAL y el tiempo en que el PORTAL estará en Internet tendrán una duración indefinida. PEARSON podrá dar por terminada, suspender o interrumpir en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso la prestación de los servicios del PORTAL y el alojamiento del PORTAL en Internet. Asimismo, el USUARIO acepta que no existe una asociación, sociedad, relación laboral, subordinación, agencia, comisión o cualquier similar con PEARSON, por virtud de los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES.

13.- **VIOLACIONES.** En caso de que el USUARIO conozca cualquier violación al presente instrumento legal o considere que le han violado sus derechos, deberá notificar a PEARSON, para tratar de llegar a una solución a través de la amigable composición. Asimismo, en caso de que llegase a existir algún tipo de violación en materia de derechos de autor, el USUARIO afectado se compromete a someterse al procedimiento de avenencia previsto en la Ley Federal del Derecho de Autor.

14.- **GARANTÍAS, DEVOLUCIONES, CAMBIOS DE PRODUCTO Y REEMBOLSOS.**

14.1- **GARANTÍAS.** El USUARIO reconoce y acepta que la única garantía que PEARSON ofrece es en relación a la compra de los bienes ofrecidos de forma física o digital por conducto de los PORTALES. Esta garantía aplicará únicamente para responder por material defectuoso en su fabricación o que no corresponda con lo que compró el USUARIO; por lo que PEARSON hará el cambio de producto por uno en buen estado o que corresponda con lo que adquirió el USUARIO, en un tiempo que no excederá de 90 (noventa) días naturales contados a partir de que el USUARIO envíe el producto defectuoso a la siguiente dirección: Prolongación San Luis, No 2, Locales A y B, Colonia San Antonio Zomeyucan, Naucalpan de Juárez, Estado de México, código postal 53570, a la atención de CEDIS Pearson México, debiendo simultáneamente notificar vía correo electrónico a soporte@pearson.com su deseo de ejercer la garantía por haber recibido un producto con material defectuoso en su



Pearson

fabricación. El producto deberá regresarse junto con el empaque original en el que fue entregado (incluyendo accesorios, manuales, DVD, CD, entre otros) y el USUARIO deberá acreditar su compra adjuntando copia de la factura y/o comprobante expedido por PEARSON a través del PORTAL. Si el producto no es devuelto cumpliendo con todos estos requisitos, PEARSON no podrá realizar el cambio de producto y la garantía quedará invalidada. En el caso del producto digital, si éste no corresponde a lo que ha adquirido (nivel, serie o formato), Pearson realizará el cambio por el que sea el que corresponda a la factura o comprobante de su compra, debiendo simultáneamente notificar vía correo electrónico a sosporte@pearson.com su deseo de ejercer la garantía por haber recibido un producto que no corresponde con el que adquirió.

EL USUARIO gozará de esta garantía por un periodo de noventa días noventa (90) días naturales contados a partir de la entrega del producto que adquirió.

14.2.- DEVOLUCIONES Y CAMBIOS DE PRODUCTO

14.2.1- DEVOLUCIONES Y CAMBIOS DE PRODUCTO IMPRESO (FÍSICO) En caso de material impreso, PEARSON se reserva el derecho de aceptar o no la devolución del producto físico si el USUARIO no cumple con las disposiciones del presente apartado aplicables a la devolución. Asimismo, PEARSON se reserva el derecho de ofrecer otro mecanismo de resolución si el producto a devolver ha sido discontinuado o se encuentra agotado en inventario.

14.2.1.1- Devolución y/o cambio de producto con defecto de fábrica o que no corresponda con lo adquirido por USUARIO: Si el producto impreso adquirido presenta defecto de fabricación o no corresponde a lo que adquirió en el portal, Usted puede optar por dos alternativas: i) efectuar la devolución del producto defectuoso y solicitar el cambio de producto por uno igual (mismo ISBN) en buenas condiciones; o ii) efectuar la devolución del producto defectuoso y solicitar el reembolso.

14.2.1.2- Mecanismo en caso de optar por la devolución de producto defectuoso y cambio de producto. El mecanismo por el cual Usted podrá solicitar su devolución por defecto físico de su producto, y cambio es el siguiente: deberá escribir al correo sosporte@pearson.com solicitando el cambio, proporcionando fotos (en formato JPG) de la portada, página legal del libro, ISBN del libro (mismo que aparece al reverso del libro) y/o videos (formato MP4) del producto dañado, así como comprobante de compra que acredite la adquisición en los PORTALES. Posteriormente, PEARSON le facilitará una guía libre de costo para que Usted envíe el producto defectuoso a la siguiente dirección: Prolongación San Luis, No 2, Locales A y B, Colonia San Antonio Zomeyucan, Naucalpan de Juárez, Estado de México, código postal 53570, con atención a CEDIS Pearson México. Es importante que considere que la guía de retorno otorgada por PEARSON tendrá una vigencia de 7 (siete) días hábiles para ser usada. Una vez que Usted ha iniciado el envío del producto con la guía facilitada, PEARSON simultáneamente gestionará el envío del producto correcto y en buen estado al domicilio que nos indique.



Pearson

14.2.1.3.- Mecanismo en caso de optar por la devolución de producto defectuoso y reembolso. El mecanismo por el cual Usted podrá ejercer el reclamo del reembolso por defecto físico de su producto es el siguiente: deberá escribir al correo sopORTE@pearson.com solicitando el reembolso, proporcionando fotos (formato JPG) de la portada del libro, página legal del mismo, foto del ISBN (mismo que aparece al reverso del libro) y/o videos (formato MP4) del producto dañado, así como comprobante de compra que acredite la adquisición en los PORTALES. El USUARIO deberá efectuar la devolución del libro impreso dañado. Para tal efecto, y después de haber contactado a sopORTE@pearson.com, PEARSON le facilitará una guía libre de costo para que Usted envíe el producto defectuoso a la siguiente dirección: Prolongación San Luis, No 2, Locales A y B, Colonia San Antonio Zomeyucan, Naucalpan de Juárez, Estado de México, código postal 53570, con atención a CEDIS Pearson México. Es importante que considere que la guía de retorno otorgada por PEARSON tendrá una vigencia de siete días hábiles para ser usada. Una vez que Usted ha iniciado el envío del producto con la guía facilitada, PEARSON simultáneamente gestionará el proceso de reembolso, el cual se efectuará a una cuenta de débito o cheques nacional, para lo cual deberá adjuntar un estado de cuenta bancario legible (únicamente en formato PDF), que incluya su CLABE interbancaria. Es indispensable que el documento PDF sea el que facilita su banco. No se aceptan PDF de archivos JPG digitalizados. El plazo estimado para que vea reflejado el reembolso es de 30 (treinta) días hábiles a partir de que recibimos su información y documentación completa, y que Usted haya gestionado la devolución del producto defectuoso.

14.2.2- DEVOLUCIONES Y CAMBIOS DE PRODUCTO DIGITAL.

14.2.2.1 En el caso de productos digitales, entendidos como códigos de e-books y códigos de acceso a plataformas de aprendizaje, PEARSON no acepta devoluciones. Si el Usuario incurre en error al comprar un producto digital, PEARSON no puede proceder con la devolución o cambio del mismo. En virtud de lo anterior, le sugerimos revisar detalladamente el producto que desea adquirir antes de confirmar su compra.

14.2.2.2. PEARSON solamente hace cambios de productos digitales cuando éstos no correspondan con las características del producto que Usted adquirió en el PORTAL. El mecanismo por el cual Usted podrá solicitar la corrección de su producto es el siguiente: escribir al correo sopORTE@pearson.com pidiendo el producto correcto que adquirió, proporcionando número de orden de compra. En un plazo de 24 (veinte y cuatro) a 72 (setenta y dos) horas hábiles recibirá el producto digital correcto y se le desactivará el incorrecto.

14.3- REEMBOLSOS. PEARSON hará reembolsos en efectivo en compra de productos digitales defectuosos, es decir, cuando éstos no correspondan a la calidad, marca, nivel o presenten un defecto digital evidente o cuando los productos difieran de las especificaciones bajo los cuales se hayan ofrecido en los PORTALES y el USUARIO opte por devolverlos y no por cambiarlos por un producto que sí corresponda. EL USUARIO gozará de este derecho por un periodo de noventa (90) días naturales contados a partir de la recepción del producto que adquirió, si éste presentara un defecto. Mecanismo en caso de optar por la devolución de producto defectuoso y reembolso. El mecanismo



Pearson

por el cual Usted podrá ejercer el reclamo del reembolso por defecto de su producto es el siguiente: deberá escribir al correo sosporte@pearson.com solicitando el reembolso, proporcionando fotos comprobante de compra que acredite la adquisición en los PORTALES y datos bancarios de la cuenta donde se realizará el depósito. Considere que debe ser una cuenta de débito y no de crédito porque PEARSON no guarda información de las tarjetas con las cuales se efectúan las transacciones.

Le informamos que dentro de los 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la aceptación del servicio, Usted tiene derecho a revocar su consentimiento sin responsabilidad, ni justificación alguna. Lo anterior, lo podrá llevar a cabo siempre y cuando: (i) Usted no haya utilizado el producto o haya recibido el servicio; (ii) los productos se hayan conservado en el estado original en el que fueron entregados (incluyendo accesorios, empaques, manuales, entre otros); y (iii) se acredite la compra y pago del producto o prestación del servicio. Este derecho excluye aquellos productos que por su naturaleza no podrán ser devueltos o que sean hechos a la medida, como lo son los productos digitales, que pueden ser: ebooks o códigos de acceso.

15. PAGO Y FACTURACIÓN

Las condiciones de pago y facturación de los productos ofrecidos por PEARSON a través de los PORTALES son los siguientes:

El pago se hace en una sola exhibición y con una única forma de pago. La captura de los datos de facturación debe realizarla el usuario en el portal <https://www.pearsonenespanol.com/mexico>, antes de completar su compra.

Los medios para que los USUARIOS obtengan su comprobante de compra, así como su factura en caso de requerirla, serán los siguientes:

A) Comprobante de compra: el usuario recibe vía correo electrónico una notificación de compra, una vez validada que su transacción fue exitosa.

B) Factura: el usuario recibe vía correo electrónico sus archivos PDF y XML de la compra facturada. Adicionalmente, el USUARIO puede ingresar al portal <https://www.pearsonenespanol.com/mexico> a la sección de Seguimiento/Facturas y consultar las facturas emitidas. Asimismo, puede solicitarla al correo de sosporte@pearson.com si la sección Seguimiento/Facturas del portal no la muestra.

15.1. FACTURACIÓN EXTEMPORÁNEA. Si al momento de realizar su compra en cualquiera de los PORTALES no ingresó sus datos para facturar, puede solicitar la generación de su factura al correo sosporte@pearson.com. Esto tendrá que ser dentro del mismo mes calendario en el que realizó su transacción, en caso contrario, no podremos emitir su factura.

15.2. REFACTURACIÓN. Si al ingresar sus datos de facturación estos fueron incorrectos y desea una corrección de su factura, puede solicitarla al correo sosporte@pearson.com, durante el mes en que realizó su transacción. Considere que se cancelará su factura original y se emitirá una nueva con un



Pearson

folio y fecha distintos. Es importante que envíe en su solicitud: los datos correctos, el número de factura original, así como su RFC en formato PDF para comenzar el proceso de corrección.

15.3.- LEYES APLICABLES Y JURISDICCIÓN. La relación entre el USUARIO y PEARSON se rige por las leyes Federales de los Estados Unidos Mexicanos y cualquier controversia se someterá a los Juzgados y Tribunales de la Ciudad de México, renunciando ambas partes a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra razón. Asimismo, las partes reconocen y aceptan que la jurisdicción de la Procuraduría Federal del Consumidor también será aplicable.

Asimismo, el USUARIO acepta que una versión impresa de los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES, y de cualquier comunicación enviada y/o recibida en forma electrónica será admisible como medio probatorio en cualquier procedimiento judicial, administrativo y/o arbitral.