

Política de Devoluciones y Reembolsos

Última actualización: [Agosto 2026]

1. Naturaleza de los productos digitales

Los libros y materiales ofrecidos en esta tienda son productos digitales de acceso inmediato o programado. Debido a su naturaleza intangible, una vez otorgado el acceso, activado el enlace o realizada la descarga, el producto se considera entregado.

2. No procedencia general de devoluciones

Salvo en los casos expresamente previstos en esta política, no procederán devoluciones, cambios ni reembolsos respecto de libros digitales cuya entrega haya sido realizada correctamente.

En particular, no habrá devolución cuando:

El usuario haya realizado por error la compra.

El usuario ya haya descargado o accedido al contenido.

El usuario haya cambiado de opinión después de la compra.

Exista incompatibilidad derivada de equipos, software o conexión del usuario.

El producto haya sido usado parcial o totalmente.

3. Casos excepcionales

Podrá solicitarse revisión, reposición o, en su caso, reembolso únicamente cuando exista alguna de las siguientes situaciones:

El archivo digital no pueda abrirse o presente fallas técnicas atribuibles a la tienda.

El material entregado no corresponda al libro adquirido.

Exista un error de duplicidad de cobro.

El acceso no haya sido habilitado por causa imputable a la Institución.

4. Procedimiento para solicitar revisión

Para solicitar la revisión de un caso, el usuario deberá notificarlo a editorial.ensenanza@sepca.org.mx dentro de un plazo de 30 días naturales contados a partir de la fecha de compra o de la entrega del acceso.

La solicitud deberá incluir, al menos:

Nombre completo del alumno o comprador.

Número de orden o comprobante de pago.

Nombre del libro adquirido.

Descripción del problema.

Capturas de pantalla o evidencia, cuando sea posible.

La Institución analizará la solicitud y, en su caso, podrá resolver mediante la reposición del archivo, la reactivación del acceso o el reembolso correspondiente, según proceda.

5. Plazo de respuesta

La Institución procurará responder las solicitudes dentro de un plazo razonable de 3 a 4 días hábiles contados a partir de la recepción completa de la información requerida.

6. Excepciones adicionales

No procederá devolución cuando el problema derive de causas ajenas a la Institución, incluyendo:

Error en la información proporcionada por el usuario.

Uso indebido del acceso.

Alteración del archivo por terceros.

Incumplimiento de los requisitos técnicos mínimos publicados.

Vencimiento del periodo de acceso, en su caso.