



**CURSOS
Y DIPLOMADOS**



POLÍTICA DE COMPRA, PAGOS, PROMOCIONES, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

1. INFORMACIÓN DE LOS CURSOS ANTES DE LA COMPRA

1.1. Ficha informativa

Antes de realizar una compra, el usuario deberá poder consultar una ficha informativa clara, visible y comprensible del curso seleccionado.

La ficha formará parte de las condiciones aplicables a la compra.

1.2. Información mínima

La ficha deberá indicar, según corresponda:

- Nombre y descripción del curso.
- Objetivos o conocimientos que se desarrollarán.
- Temario.
- Cantidad de módulos o sesiones.
- Modalidad 100 % virtual y asincrónica.
- Confirmación de que las clases son previamente grabadas.
- Ausencia de clases en vivo y presenciales.
- Duración del acceso en días calendario.
- Indicación de que el acceso se contabiliza desde la activación.
- Precio total.
- Servicios incluidos y no incluidos.
- Tipo de evaluación.
- Nota mínima aprobatoria de 12.
- Avance obligatorio del 100 %.
- Posibilidad de solicitar un segundo intento con costo adicional.

Derechos Reservados. Ningún material podrá ser reproducido, modificado, vendido o utilizado de ninguna manera sin permiso escrito de Cursos y Diplomados.

R. N° 94680 INDECOPI / P - R. N° 13566481 ESCUELA NACIONAL DE ALTOS ESTUDIOS



+51 907 346 696



info@cursosydiplomados.com



www.cursosydiplomados.com





- Reconocimiento de término de curso, cuando corresponda.
- Certificados, constancias o diplomas disponibles.
- Entidad emisora de cada documento.
- Costos adicionales.
- Requisitos técnicos o académicos.
- Condiciones particulares de promociones, cuando correspondan.

Cuando se ofrezca un documento adicional, la ficha o el Portal de Trámites deberá permitir consultar:

- Nombre del documento.
- Entidad emisora.
- Institución que brinda el auspicio.
- Requisitos.
- Precio.
- Formato digital o físico.
- Plazo de emisión.
- Cantidad de horas.
- Código QR, cuando corresponda.
- Alcance y limitaciones.

1.3. Condiciones de los contenidos

Antes de comprar, el usuario será informado de que:

Los videos y materiales se visualizan únicamente dentro de la Plataforma.

Los contenidos no son descargables.

El acceso es personal, educativo y temporal.

El curso vencerá aunque el estudiante no haya ingresado o no haya completado los contenidos.

El área académica podrá realizar las actualizaciones permitidas en la sección 15.





**CURSOS
Y DIPLOMADOS**

1.4. Revisión previa

Antes de confirmar el pago, el usuario deberá revisar:

- Que seleccionó el curso correcto.
- Modalidad y duración.
- Temario.
- Precio.
- Evaluación.
- Servicios incluidos y no incluidos.
- Documentos disponibles.
- Costos adicionales.
- Requisitos técnicos.
- Promoción aplicada.

Esta obligación no elimina el derecho del consumidor a reclamar cuando la información publicada sea incorrecta, incompleta o diferente del servicio entregado.

1.5. Modificación de la ficha

Cursos y Diplomados podrá actualizar la ficha para futuras compras.

Los cambios de precio, duración o condiciones comerciales no se aplicarán retroactivamente a compras ya confirmadas, salvo que beneficien al estudiante o sean necesarios para cumplir una obligación legal.

2. PROCESO DE COMPRA Y MATRÍCULA

2.1. Selección del curso

El usuario deberá seleccionar el curso que desea comprar desde el catálogo o desde su ficha informativa.

Antes de añadirlo al carrito, podrá revisar sus características, precio, duración y condiciones.





**CURSOS
Y DIPLOMADOS**

2.2. Registro o inicio de sesión

Para completar la compra, el usuario deberá:

Crear una cuenta; o

Iniciar sesión en una cuenta existente.

La compra quedará vinculada a la cuenta utilizada durante el proceso.

2.3. Carrito y revisión del pedido

El usuario podrá comprar uno o varios cursos en una sola operación.

Antes de realizar el pago, el carrito deberá permitir revisar:

- Nombre de cada curso.
- Cantidad.
- Precio individual.
- Descuentos o cupones aplicados.
- Precio total.
- Método de pago.
- Datos del comprador.

2.4. Aceptación de documentos legales

Antes de finalizar la compra, el usuario deberá aceptar:

- Los Términos y Condiciones.
- La Política de Cambios, Cancelaciones y Devoluciones.
- La Política de Privacidad.
- Las condiciones particulares del curso o promoción.

La autorización para recibir publicidad y la autorización para el uso de imagen, voz, fotografías o testimonios deberán solicitarse mediante casillas independientes.

2.5. Métodos de pago

El usuario podrá realizar el pago mediante los métodos habilitados en la Plataforma, entre ellos:



- Tarjeta de crédito.
- Tarjeta de débito.
- Culqi.
- Yape.
- Plin..
- Otros métodos que sean incorporados y mostrados antes del pago.

2.6. Pagos mediante Culqi

Cuando el pago se realice mediante Culqi y la operación sea aprobada, la activación del curso será automática.

La aprobación de la operación dependerá también de los controles aplicados por la pasarela de pago, el banco o el emisor del medio de pago.

2.7. Pagos mediante voucher

Cuando el pago se realice mediante Yape, Plin, transferencia o depósito, el usuario deberá cargar un voucher legible.

El voucher deberá mostrar información suficiente para identificar:

- Fecha de la operación.
- Importe pagado.
- Número o código de operación.
- Cuenta o destinatario.
- Medio de pago utilizado.
- Cursos y Diplomados validará el pago antes de activar el curso.

2.8. Plazo de validación manual

Los pagos realizados mediante voucher tendrán un plazo estimado de validación de hasta 30 minutos cuando sean enviados de lunes a sábado, entre las 8:00 a. m. y las 7:00 p. m.

Los comprobantes enviados fuera de dicho horario serán revisados a partir del siguiente horario hábil de atención.

El plazo podrá extenderse cuando:



CURSOS Y DIPLOMADOS

- El voucher sea ilegible.
- La operación no pueda ser identificada.
- El importe sea incorrecto.
- Existan fallas bancarias.
- Sea necesaria una verificación adicional.
- Se detecten posibles irregularidades.

2.9. Pago confirmado

La compra, matrícula y activación solo se considerarán confirmadas cuando:

Culqi apruebe el pago; o

Cursos y Diplomados valide el voucher.

La carga o envío de un voucher no garantiza por sí solo la activación inmediata del curso.

2.10. Pago observado

Cuando un pago sea observado, el usuario recibirá una comunicación en la que se indicará la situación detectada.

Un pago podrá ser observado por:

- Importe inferior.
- Voucher ilegible.
- Datos incorrectos.
- Operación no identificada.
- Voucher duplicado.
- Diferencia entre el pedido y el importe pagado.
- Necesidad de acreditar la titularidad.
- Posible alteración del comprobante.

El curso no será activado mientras la observación no haya sido subsanada.

2.11. Pago por importe menor

Cuando el estudiante pague un importe inferior al precio del curso o trámite:

- El pago quedará observado.
- El curso o servicio no será activado.
- El estudiante deberá completar el importe faltante.



La regularización se realizará mediante el procedimiento informado por Cursos y Diplomados.

El importe parcial no será devuelto automáticamente.

La aplicación de esta regla deberá respetar las excepciones que correspondan por ley o por errores atribuibles a Cursos y Diplomados

2.12. Voucher falso, alterado o incorrecto

Cuando se identifique un voucher falso, alterado o que no corresponda a una operación real:

- Se rechazará la compra o trámite.
- No se activará el curso o servicio.
- La cuenta podrá ser bloqueada preventivamente.
- Se podrán solicitar explicaciones o documentación adicional.
- Podrán adoptarse medidas administrativas o legales cuando existan evidencias suficientes.

Un voucher ilegible, incompleto o cargado por error no será tratado automáticamente como fraude. En estos casos podrá solicitarse su reemplazo o aclaración.

2.13. Confirmación de compra

Después de que el pago haya sido aprobado o validado, el estudiante recibirá una confirmación mediante el correo electrónico registrado.

Cursos y Diplomados también podrá utilizar el número de WhatsApp o teléfono registrado para comunicar la activación o atender incidencias.

La confirmación deberá permitir consultar:

- Curso comprado.
- Importe pagado.
- Estado del pago.
- Fecha de activación.
- Duración del acceso.
- Fecha estimada de vencimiento.





- Enlace de ingreso.
- Canales de soporte.

2.14. Activación del curso

La activación del curso se realizará después de la aprobación o validación del pago.

Desde ese momento comenzará a contabilizarse el periodo de acceso en días calendario.

El estudiante deberá verificar que el curso aparezca correctamente dentro de su cuenta.

Si el curso no se activa después de la confirmación del pago, deberá comunicarse mediante:

- Teléfono: 907 346 696.
- WhatsApp: 907 346 696.
- Correo electrónico: info@cursosydiplomados.com.

2.15. Matrícula incluida

La matrícula se encuentra incluida en el precio publicado del curso.

No se cobrará una matrícula adicional, salvo que una oferta futura lo informe expresamente antes del pago.

2.16. Compra de varios cursos

El usuario podrá adquirir varios cursos en una misma operación.

Todos los cursos incluidos en una misma compra se activarán al mismo tiempo después de la aprobación o validación del pago.

Desde dicha activación comenzará a contabilizarse simultáneamente el periodo de acceso de cada curso.

Cada curso:

- Tendrá su propio periodo de acceso.
- Podrá tener una duración distinta.
- Tendrá su evaluación correspondiente.





- Se registrará por la información publicada en su ficha.

El estudiante no podrá seleccionar una fecha de activación diferente para cada curso adquirido dentro de una misma operación.

2.17. Prohibición de transferencia

Una vez que el curso haya sido comprado y asignado a una cuenta:

- No podrá regalarse.
- No podrá transferirse.
- No podrá cambiarse de titular.
- No podrá revenderse.
- No podrá utilizarse desde la cuenta de otra persona.

El usuario deberá revisar el curso seleccionado y la cuenta utilizada antes de confirmar el pago.

2.18. Compra equivocada

Cuando el estudiante compre un curso diferente del que deseaba, no podrá cambiarlo por otro únicamente por un error de selección.

Esta condición se aplicará sin perjuicio de los casos en los que:

- La información publicada haya sido incorrecta.
- El sistema haya procesado un curso diferente del seleccionado.
- Exista un incumplimiento atribuible a Cursos y Diplomados.
- La normativa aplicable reconozca una solución distinta.

3. PRECIOS, IMPUESTOS Y COMPROBANTES DE PAGO

3.1. Precio publicado

El precio aplicable será el mostrado al usuario antes de confirmar la compra.

El usuario deberá revisar el importe final mostrado en el carrito y durante el proceso de pago.

3.2. Impuestos incluidos

Los precios publicados incluirán los impuestos aplicables.





**CURSOS
Y DIPLOMADOS**

El usuario no deberá pagar un importe tributario adicional distinto del precio mostrado, salvo que antes de confirmar la compra se informe claramente otro concepto permitido.

3.3. Precio vigente al finalizar la compra

Las tarifas de los cursos podrán modificarse para compras futuras.

El precio aplicable a cada operación será el que se encuentre vigente y se muestre al usuario al momento de finalizar el pago.

Los cambios posteriores no modificarán el precio de una compra ya confirmada.

3.4. Precios promocionales

Cursos y Diplomados podrá ofrecer:

- Descuentos.
- Cupones.
- Paquetes.
- Precios temporales.
- Campañas especiales.
- Cursos gratuitos vinculados con una compra.

Las promociones tendrán una vigencia determinada y no serán acumulables, salvo que una campaña establezca expresamente una condición diferente.

3.5. Servicios no incluidos

El precio inicial del curso no incluirá, salvo indicación expresa:

- Certificados.
- Constancias.
- Diplomas.
- Segundo intento de evaluación.
- Ampliación del acceso.
- Corrección de datos.
- Duplicados o reemisiones.





- Emisión física.
- Gastos de courier.
- Otros trámites administrativos.

El precio de estos servicios deberá consultarse en el Portal de Trámites.

3.6. Comprobante de pago

Después de confirmarse una compra o trámite, se emitirá el comprobante de pago correspondiente de acuerdo con la información proporcionada por el usuario.

El comprobante podrá:

- Enviarse al correo electrónico registrado.
- Encontrarse disponible para su descarga desde la cuenta del usuario.

El usuario será responsable de revisar su bandeja de entrada, correo no deseado y carpeta de spam.

3.7. Datos para el comprobante

Para emitir el comprobante, el usuario deberá proporcionar información correcta, completa y actualizada.

Para la emisión de una boleta podrán solicitarse:

- Nombres y apellidos.
- Número de DNI.
- Correo electrónico.

El comprobante será emitido utilizando los datos proporcionados durante la compra o trámite.

3.8. Errores en los datos del comprobante

El usuario deberá revisar sus datos antes de finalizar la compra.

Cuando el error sea atribuible al usuario, la corrección dependerá de que resulte legal, administrativa y técnicamente posible.

Cuando el error sea atribuible a Cursos y Diplomados, se realizarán las correcciones correspondientes sin trasladar al usuario costos que no le correspondan.



3.9. Cargos adicionales y comisiones

No se aplicarán cargos ocultos.

Todo gasto administrativo, tarifa de trámite, costo de envío o servicio adicional deberá mostrarse antes de que el estudiante confirme el pago.

Cursos y Diplomados no cobrará comisiones adicionales por utilizar:

- Tarjetas de crédito.
- Tarjetas de débito.
- Culqi.
- Yape.
- Plin.
- Transferencia bancaria.
- Depósito bancario.

El importe que deberá pagar el usuario será el precio total mostrado antes de confirmar la operación.

Esta disposición no comprende las comisiones que una entidad bancaria o financiera pueda cobrar directamente al usuario por servicios contratados entre dicha entidad y el titular de la cuenta o tarjeta.

4. PROMOCIONES, CUPONES Y BENEFICIOS

4.1. Promociones disponibles

Cursos y Diplomados podrá ofrecer:

- Descuentos.
- Cupones.
- Precios especiales.
- Paquetes de cursos.
- Cursos gratuitos.
- Sorteos.
- Campañas especiales.
- Bolsa laboral.
- Constancias de prácticas.
- Becas o medias becas.



- Otros beneficios.

Cada promoción deberá informar, según corresponda:

- Vigencia.
- Cursos participantes.
- Precio.
- Cantidad de cupos.
- Requisitos.
- Beneficios incluidos.
- Restricciones.
- Condiciones de certificación.
- Causales de pérdida del beneficio.

4.2. No acumulación, vigencia y cupos

Las promociones, cupones y descuentos no serán acumulables entre sí.

Cuando el estudiante tenga acceso a más de un beneficio, deberá seleccionar el que desea utilizar antes de finalizar la compra. El sistema no aplicará automáticamente el descuento de mayor valor.

Los beneficios solamente podrán utilizarse durante su periodo de vigencia.

Cuando exista una cantidad limitada de cupos, la incorporación del curso al carrito no garantizará su reserva. El beneficio quedará confirmado cuando el pago haya sido completado y validado.

4.3. Cursos gratuitos y paquetes

Los cursos gratuitos:

- No podrán canjearse por dinero.
- No podrán transferirse.
- No podrán reemplazarse por otro curso.
- No incluirán reconocimiento de término de curso.
- No incluirán certificados, constancias o diplomas gratuitos.





**CURSOS
Y DIPLOMADOS**

- Tendrán una duración determinada.
- Estarán sujetos a las reglas de uso y propiedad intelectual.

Cuando se ofrezcan varios cursos dentro de un paquete, la ficha deberá informar:

- Cursos incluidos.
- Precio total.
- Duración de cada curso.
- Certificaciones incluidas o no incluidas.
- Condiciones de acceso.
- Beneficios aplicables.
- Todos los cursos adquiridos dentro de un paquete se activarán al mismo tiempo después de la confirmación del pago.

Desde la activación comenzará a contabilizarse simultáneamente el periodo de acceso de cada curso en días calendario.

4.4. Bolsa laboral

Cursos y Diplomados podrá brindar acceso a una bolsa laboral como beneficio complementario.

El estudiante podrá acceder a dicho beneficio mientras mantenga al menos un curso vigente dentro de su cuenta.

La bolsa laboral:

- Finalizará cuando el estudiante deje de tener cursos vigentes.
- No garantiza contratación.
- No garantiza entrevistas.
- No garantiza permanencia en un proceso de selección.
- No convierte a Cursos y Diplomados en empleador.
- Estará sujeta a las oportunidades disponibles.

4.5. Constancias de prácticas, becas y medias becas

La información sobre las constancias de prácticas deberá consultarse en el Portal de Trámites.





**CURSOS
Y DIPLOMADOS**

Antes del pago deberán informarse:

- Entidad emisora.
- Número de horas.
- Requisitos.
- Actividades requeridas.
- Precio.
- Modalidad.
- Plazo de emisión.
- Condiciones particulares.

La disponibilidad, requisitos, alcance, vigencia y condiciones de las becas o medias becas deberán consultarse en el Portal de Trámites o en las bases de la campaña correspondiente.

La denominación “beca” o “media beca” no significa necesariamente que todos los trámites, certificados o documentos estén incluidos sin costo.

4.6. Sorteos y campañas especiales

Los sorteos tendrán bases particulares que deberán indicar:

- Organizador.
- Vigencia.
- Requisitos de participación.
- Premio.
- Fecha del sorteo.
- Forma de selección.
- Comunicación del ganador.
- Plazo para reclamar el premio.
- Restricciones.

Para solicitar información sobre el medio de publicación de las bases de cada sorteo, escribir a info@cursosydiplomados.com.

4.7. Modificación de promociones

Cursos y Diplomados podrá modificar o retirar promociones para futuras compras.

Los cambios no afectarán las operaciones que hayan sido confirmadas bajo una promoción vigente.

23. CAMBIOS, CANCELACIONES, DEVOLUCIONES Y ERRORES DE COMPRA

23.1. Política complementaria y revisión previa

Las condiciones detalladas sobre cambios, cancelaciones y devoluciones se desarrollarán en la Política de Cambios, Cancelaciones y Devoluciones.

Antes de confirmar una compra, el usuario deberá revisar:

- Nombre del curso.
- Temario.
- Modalidad.
- Duración.
- Precio.
- Evaluación.
- Servicios incluidos y no incluidos.
- Documentos no incluidos.
- Datos de su cuenta.
- Promoción aplicada.

Las reglas de esta sección no limitan los derechos obligatorios que correspondan al consumidor.

23.2. Casos atribuibles al estudiante

Cuando el estudiante seleccione y pague voluntariamente un curso diferente del que deseaba, no procederá automáticamente:

- Cambio por otro curso.
- Transferencia a otra persona.



**CURSOS
Y DIPLOMADOS**

- Conversión del importe en saldo.
- Canje por otro servicio.
- Devolución del dinero.

Asimismo, una vez confirmado el pago y activado el curso, no corresponderá automáticamente una devolución por:

- Cambio de opinión.
- Falta de tiempo.
- Falta de ingreso.
- Olvido.
- Problemas personales.
- No culminación antes del vencimiento.
- Desaprobación de la evaluación.
- Expectativas distintas que no se encuentren sustentadas en la información ofrecida.

Cuando el estudiante haya ingresado al curso, visualizado contenidos, rendido la evaluación o utilizado recursos, se considerará que la prestación del servicio ha comenzado.

Estas reglas no impedirán que el estudiante reclame cuando exista una falla, información incorrecta o incumplimiento atribuible a Cursos y Diplomados.

23.3. Pagos parciales y trámites seleccionados incorrectamente

Los pagos parciales no serán convertidos automáticamente en saldo ni devueltos por el solo hecho de ser inferiores al precio correspondiente.

El estudiante deberá completar el importe de acuerdo con el procedimiento informado por Cursos y Diplomados.

Cuando el estudiante pague por un trámite distinto del que necesitaba, el importe no podrá trasladarse automáticamente a otro servicio.

Cursos y Diplomados podrá autorizar el cambio cuando:

- El trámite todavía no haya comenzado.
- No se haya emitido ningún documento.





**CURSOS
Y DIPLOMADOS**

- No se hayan generado costos externos.
- El nuevo trámite sea compatible.
- La solicitud se presente oportunamente.

Para solicitar información sobre el plazo para corregir un trámite pagado por error, escribir a info@cursosydiplomados.com.

23.4. Cobros duplicados y pagos no reconocidos

Cuando se confirme un cobro duplicado por una misma compra, podrá aplicarse:

- Anulación de la operación duplicada, cuando sea posible.
- Devolución del importe duplicado.
- Otra solución aceptada expresamente por el usuario.

Para solicitar información sobre el plazo de procesamiento de una devolución por cobro duplicado, escribir a info@cursosydiplomados.com.

El tiempo necesario para que el importe aparezca nuevamente en la cuenta del usuario podrá depender de la entidad bancaria o de la pasarela de pago.

Los pagos no reconocidos serán investigados con la pasarela y la entidad financiera correspondiente.

Durante la investigación, Cursos y Diplomados podrá bloquear temporalmente el acceso relacionado con la operación cuestionada.

La solución dependerá del resultado de la revisión y de las reglas aplicadas por la entidad financiera.

23.5. Errores atribuibles a la Plataforma

Cuando el pago se encuentre confirmado y el curso no haya sido activado por un error atribuible a Cursos y Diplomados, el estudiante podrá solicitar:

- Activación correcta.
- Corrección de la fecha de inicio.
- Recuperación de los días perdidos.
- Otra solución equivalente.
- Devolución, cuando el servicio no pueda ser entregado.





Cuando la Plataforma active un curso distinto del seleccionado y pagado, Cursos y Diplomados deberá:

- Asignar el curso correcto sin costo.
- Corregir la fecha de acceso.
- Mantener las condiciones de la compra.
- Evaluar una devolución cuando resulte imposible entregar el curso correcto.

4.6. Contenido diferente, retiro del curso y fallas prolongadas

Cuando el contenido entregado sea sustancialmente diferente del temario o descripción publicados, Cursos y Diplomados revisará:

- Información ofrecida antes de la compra.
- Contenido disponible.
- Diferencia identificada.
- Impacto sobre el objetivo principal del curso.

Cuando se confirme un incumplimiento, se aplicará una solución proporcional.

Si Cursos y Diplomados retira definitivamente un curso antes de que el estudiante pueda utilizarlo o culminarlo, podrá ofrecer:

- Acceso a un curso equivalente, con aceptación del estudiante.
- Reposición del servicio.
- Ampliación.
- Devolución del importe pagado.

Cuando una falla atribuible a la Plataforma impida utilizar el servicio durante un periodo relevante, podrá evaluarse:

- Ampliación del acceso.
- Restablecimiento del periodo perdido.
- Reposición de un intento de evaluación.
- Cambio por un servicio equivalente.
- Devolución total o parcial, cuando corresponda.



4.7. Derechos del consumidor

Ninguna regla de esta sección podrá utilizarse para negar una solución cuando exista:

- Incumplimiento del servicio.
- Información engañosa, incorrecta o incompleta.
- Cobro indebido.
- Falta de idoneidad.
- Otro supuesto protegido por la normativa aplicable.