



**CURSOS
Y DIPLOMADOS**



POLÍTICA DE SOPORTE, ATENCIÓN Y RECLAMOS

1. REQUISITOS TÉCNICOS, FUNCIONAMIENTO, DISPONIBILIDAD Y SOPORTE

1.1. Requisitos técnicos y responsabilidad del estudiante

Para utilizar correctamente la Plataforma, el estudiante deberá contar con:

- Conexión estable a internet.
- Computadora, laptop, tableta o teléfono compatible.
- Navegador web actualizado.
- Correo electrónico activo.
- Capacidad para reproducir videos y contenidos digitales.
- Configuración que permita recibir correos y abrir enlaces.
- Espacio y memoria suficientes en su dispositivo.
- Credenciales personales de acceso.

El estudiante será responsable de:

- Contratar y mantener su propio servicio de internet.
- Mantener su dispositivo en condiciones adecuadas de funcionamiento.
- Actualizar el navegador y el sistema operativo.
- Proteger su equipo contra virus o programas maliciosos.
- Mantener activa su cuenta de correo electrónico.
- Recuperar o actualizar sus credenciales cuando sea necesario.
- Verificar la compatibilidad de su dispositivo antes de realizar una compra.

Los costos de internet, energía eléctrica, dispositivos y servicios tecnológicos utilizados por el estudiante no se encuentran incluidos en el precio del curso





1.2. Fallas atribuibles al estudiante

No se considerarán fallas atribuibles a Cursos y Diplomados aquellas ocasionadas exclusivamente por:

- Interrupciones del servicio de internet del estudiante.
- Falta de energía eléctrica.
- Dispositivo dañado o incompatible.
- Navegador desactualizado.
- Falta de espacio o memoria.
- Bloqueo del correo electrónico.
- Eliminación accidental de mensajes.
- Configuración incorrecta del equipo.
- Contraseña olvidada.
- Uso de programas, extensiones o configuraciones que interfieran con la Plataforma.

Esta disposición no impedirá que Cursos y Diplomados revise el caso cuando existan indicios de que también se produjo una falla dentro de la Plataforma.

1.3. Disponibilidad e interrupciones del servicio

Cursos y Diplomados procurará mantener disponibles la página web, el campus virtual y el Portal de Trámites.

Sin embargo, podrán presentarse interrupciones temporales por:

- Mantenimiento.
- Actualizaciones.
- Fallas técnicas.
- Problemas de servidores.
- Incidencias de seguridad.
- Fallas de proveedores externos.
- Interrupciones de telecomunicaciones.





- Situaciones imprevisibles o inevitables fuera del control razonable de Cursos y Diplomados.

La existencia de una interrupción temporal no implicará automáticamente un incumplimiento del servicio. Para evaluar el caso se considerarán su causa, duración, alcance y efecto real sobre el estudiante.

Cursos y Diplomados deberá adoptar medidas razonables para reducir el impacto de la interrupción y restablecer el servicio.

1.4. Mantenimientos programados y de emergencia

Los mantenimientos programados serán comunicados al correo electrónico registrado con una anticipación aproximada de 24 horas.

La comunicación podrá indicar:

- Fecha del mantenimiento.
- Hora de inicio.
- Duración estimada.
- Servicios que no estarán disponibles.
- Recomendaciones para los estudiantes.

Cuando sea posible, los mantenimientos se realizarán en horarios que reduzcan el impacto sobre los usuarios.

Cuando exista una falla urgente, una amenaza de seguridad o un riesgo para la información, Cursos y Diplomados podrá realizar un mantenimiento de emergencia sin aviso previo.

En dichos casos, la incidencia será comunicada tan pronto como resulte razonablemente posible.

1.5. Reporte y revisión de incidencias

El estudiante deberá reportar las incidencias mediante los canales oficiales indicados en la sección 1.3.

El reporte deberá incluir, cuando sea posible:

- Nombre completo.
- Número de DNI.

- Correo electrónico registrado.
- Curso afectado.
- Fecha y hora de la incidencia.
- Descripción del problema.
- Captura de pantalla o evidencia.
- Dispositivo utilizado.
- Navegador utilizado.

Para identificar y resolver el problema, Cursos y Diplomados podrá revisar:

- Registros de acceso.
- Estado del curso.
- Historial de actividad.
- Registro de pagos.
- Intentos de evaluación.
- Mensajes de error.
- Información técnica necesaria para analizar la incidencia.

La revisión se limitará a la información necesaria para atender el caso y estará sujeta a la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales.

1.6. Proveedores externos y pasarelas de pago

Para el funcionamiento de la Plataforma podrán intervenir los proveedores externos mencionados en la sección 2.8.

Estos proveedores podrán prestar servicios relacionados con:

- Alojamiento web.
- Campus virtual.
- Procesamiento de pagos.
- Correo y mensajería.
- Analítica digital.
- Seguridad.



**CURSOS
Y DIPLOMADOS**

- Certificación.
- Verificación de documentos.
- Envío mediante courier.

La intervención de un proveedor externo no elimina las obligaciones que correspondan directamente a Cursos y Diplomados por el servicio ofrecido.

Cuando una pasarela de pago muestre una operación rechazada, pendiente o incompleta, el estudiante no deberá repetir inmediatamente el pago sin antes verificar si se produjo un cargo.

En caso de duda deberá:

- Revisar su cuenta bancaria.
- Verificar el correo de confirmación.
- Consultar con su entidad financiera.
- Comunicarse con Cursos y Diplomados.

Cuando se confirme un cobro duplicado o una operación incorrecta, se aplicarán las disposiciones de la sección 23 y de la Política de Cambios, Cancelaciones y Devoluciones.

1.7. Atención y soporte

La atención se realizará mediante los canales y dentro del horario indicados en la sección 1.3.

Las consultas básicas podrán ser atendidas mediante sistemas automatizados para asuntos como:

- Recuperación de contraseña.
- Información general de los cursos.
- Estado inicial de un pago.
- Requisitos de trámites.
- Acceso al campus.
- Preguntas frecuentes.
- Derivación al área correspondiente.



Cuando la solicitud requiera una evaluación individual, será derivada para revisión humana.

Las solicitudes de certificados, constancias, diplomas, ampliaciones, segundos intentos, correcciones y reemisiones deberán presentarse mediante el Portal de Trámites.

El correo, teléfono o WhatsApp podrán utilizarse para solicitar orientación, pero no reemplazarán el trámite formal cuando este sea obligatorio.

1.8. Comunicaciones y datos de contacto

Las comunicaciones relacionadas con la prestación del servicio se regirán por las secciones 1.3 y 1.4.

El estudiante deberá mantener actualizados su correo electrónico, teléfono, WhatsApp y dirección, cuando corresponda.

Las comunicaciones enviadas correctamente a los datos registrados se considerarán dirigidas al titular de la cuenta.

Las comunicaciones publicitarias se sujetarán a la autorización independiente y a las reglas previstas en la sección 24.

2. RECLAMOS Y LIBRO DE RECLAMACIONES

2.1. Consultas e incidencias previas

El usuario podrá comunicarse con los canales oficiales de atención para solicitar orientación o una solución directa antes de presentar un reclamo formal.

Esta comunicación previa es opcional y no constituye un requisito para utilizar el Libro de Reclamaciones ni para ejercer otros derechos.

2.2. Libro de Reclamaciones virtual

Cursos y Diplomados contará con un Libro de Reclamaciones virtual disponible mediante:

Para solicitar el enlace del Libro de Reclamaciones, escribir a info@cursosydiplomados.com.

El enlace deberá encontrarse disponible de manera visible y accesible dentro de la Plataforma.

2.3. Reclamos y quejas



El usuario podrá registrar:

- Reclamos relacionados con el curso, compra, pago, trámite, documento o servicio contratado.

Quejas relacionadas con la atención recibida o con una conducta que no se encuentre directamente vinculada con la idoneidad del servicio.

La presentación de una queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones no impide que el consumidor utilice otros mecanismos de solución o acuda a las autoridades competentes.

2.4. Información de la hoja de reclamación

El usuario deberá proporcionar, según corresponda:

- Nombres y apellidos.
- Documento de identidad.
- Información de contacto.
- Curso, trámite, compra o servicio involucrado.
- Descripción clara de los hechos.
- Tipo de solicitud: queja o reclamo.
- Pedido concreto.
- Documentos, comprobantes o evidencias disponibles.

El usuario será responsable de proporcionar información correcta que permita revisar el caso y enviar la respuesta correspondiente.

2.5. Constancia de presentación

Después de registrar una hoja en el Libro de Reclamaciones, el usuario recibirá una constancia o copia mediante el correo electrónico indicado en el formulario.

La constancia deberá permitir identificar la fecha de presentación y los datos principales de la solicitud.

2.6. Plazo y medio de respuesta

Las quejas y los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones serán atendidos y respondidos por escrito dentro del plazo máximo de 15 días hábiles no prorrogables.





**CURSOS
Y DIPLOMADOS**

La respuesta será enviada al correo electrónico registrado por el consumidor en la hoja de reclamación.

El plazo máximo de 15 días hábiles para responder reclamos y quejas se encuentra establecido en la regulación peruana del Libro de Reclamaciones.

2.7. Área responsable y conservación del expediente

El área administrativa será responsable de gestionar el Libro de Reclamaciones.

Deberá conservar, según corresponda:

- Hoja de reclamación presentada.
- Documentos y evidencias recibidas.
- Comunicaciones relacionadas con el caso.
- Revisión efectuada.
- Respuesta emitida.
- Constancia de envío de la respuesta.

El tratamiento y la conservación de estos datos se sujetarán a la Política de Privacidad y a las obligaciones legales aplicables.

25.8. Seguimiento

El usuario podrá consultar el estado de su queja o reclamo mediante:

- Correo electrónico: info@cursosydiplomados.com.

Para realizar la consulta deberá proporcionar información que permita identificar su solicitud.

