Política de Devoluciones – Cursos de Educación Continua

I.GENERALIDADES

- Cualquier solicitud de devolución procede, previa evaluación, hasta el plazo máximo de un año desde la fecha en que se realizó el pago.
- El proceso de devolución debe durar como máximo 10 días útiles y se paga el miércoles siguiente.
- Admisión y Registro da conformidad de la asistencia del alumno
- Solo pasa a VB de la Gerencia General si es que la solicitud contempla una excepción a lo normado.

II. TIPOS DE DEVOLUCIONES:

1. Ante un cierre de curso

a. Proceden devolución al 100% de matrícula y boletas.
b. Ventas Educación Continua será la responsable de iniciar el proceso de devolución, teniendo un plazo máximo de 48 horas después de cerrado el curso.
c. Ventas debe adjuntar DNI escaneado de la persona que cobrará el cheque.

2. Ante una reprogramación

a. Procede devolución al 100% de matrícula y boletas para el alumno que no desee la reprogramación.
b. El alumno solicita la devolución en el área de Ventas hasta un (1) día útil antes del inicio del curso.
c. Ventas Educación Continua será la responsable de iniciar el proceso de devolución, teniendo un plazo máximo de 48 horas después que el alumno lo haya solicitado.

3. Cuando el alumno ya no desea iniciar el Programa

a. El costo por concepto de matrícula no es materia de devolución.
b. Procede devolución al 80% de la primera boleta, reteniéndole el 20% por gastos administrativos, siempre y cuando la solicitud se realice hasta un (1) día útil antes del inicio de clases, caso contrario no hay derecho a devolución.

c. Tratándose de pagos al contado, se procede a devolver según lo establecido en el punto anterior y las siguientes boletas completas, siempre y cuando la solicitud se realice hasta un (1) día útil antes del inicio de clases.

d. Este trámite se realiza en el área de ventas, quienes iniciarán el proceso, adjuntando DNI de la persona que cobrará el cheque.

4. Cuando el alumno se retira formalmente después de iniciada las clases

a. No hay devolución de matrícula ni de primera boleta.

b. El alumno que se retire, solo presenta el documento: "Solicitud de Retiro" adjuntando su DNI, en el área de Servicios Universitarios, quienes derivarán al asesor de crédito educativo, para determinar si existe o no devolución.

c. De haber monto a favor del alumno, el asesor de crédito educativo ingresa la solicitud para que proceda la devolución.

d. Tratándose de pagos al contado - programa completo - la devolución procede teniendo en cuenta lo siguiente:
El alumno que se retire debe efectuar el trámite antes de que cumpla un mes más de iniciado el curso para que no se le cobre la siguiente boleta.
Por ejemplo,
Si el curso inicia un día 9, tiene plazo hasta el día 9 del mes siguiente para retirarse y no pagar la siguiente boleta.
Si el curso inicia un día 26, tiene plazo hasta el día 26 del mes siguiente para retirarse y no pagar la siguiente boleta

e. Esto significa que el alumno que se retire, tiene plazo hasta el día en que se cumple un mes más de iniciado el curso para retirase y devolverle a partir de la boleta pagada que vence en ese mes.

5. Devoluciones por "Conceptos Libres"

a. La devolución procede previo análisis de cada caso.
b. El proceso inicial con la solicitud del alumno en el área de Servicios Universitarios.

c. El asistente de servicios académicos solicitará el VB del área Líder del proceso: Jefe de Educación Continua, para que Tesorería proceda con la devolución.

III. NORMAS ESPECÍFICAS

1. Si el alumno asiste a la primera clase del curso, no hay devolución de la primera boleta.

2. No se acepta ningún pago a cuenta, los pagos se realizan al 100% de la primera boleta y matricula según sea el caso.

3. Las ausencias por cualquier motivo justificado o injustificado no implican la devolución de dinero.

Atentamente,

Malena Gordillo
Jefe de Tesorería
www.ucal.edu.pe

Elaborado 31OCTUBRE 2012: TESORERIA
Actualizado 20ABRIL 2015: TESORERIA