

1. INTRODUCCIÓN Y NATURALEZA DEL SERVICIO

El presente Reglamento Administrativo ha sido aprobado por la Gerencia de Administración y Finanzas del Instituto de Educación Superior Privado De Comercio Exterior- en adelante ISTECEX- y se encuentra a disposición de los estudiantes de ADEX Global Learning en su Aula virtual.

Las disposiciones del presente Reglamento rigen a partir del 1 de enero de 2024 y se incorporan automáticamente a los términos y condiciones del acuerdo de servicios educativos vigentes entre el estudiante y ADEX Global Learning.

La relación entre ADEX Global Learning y el participante constituye una relación de consumo, la cual se rige por el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.° 29571), el Código Civil peruano y demás normativa aplicable.

2. DEFINICIONES

Para efectos del presente Reglamento, se entiende por:

- **Programa:** Curso, módulo, diplomado de capacitación continua, taller u otra actividad formativa ofrecida por ADEX Global Learning.
- **Participante:** Persona natural inscrita en un programa de capacitación.
- **Responsable de pago:** Persona natural o jurídica distinta del participante que asume formalmente la obligación de pago del programa mediante un documento respaldatorio (carta compromiso de pago, letra de cambio, pagaré u otro título valor o medio de garantía).
- **Solicitud de crédito / Cronograma:** Documento en el que constan el precio pactado, el número de cuotas, el cronograma de vencimientos y la tasa de interés moratorio aplicable.
- **Carta compromiso de pago:** Documento firmado por el responsable de pago mediante el cual asume de manera solidaria e irrevocable el pago del programa (conforme a la cláusula 6.2).
- **Precio:** Inversión total del programa acordada al momento de la inscripción, sin aplicar descuentos o promociones posteriores.
- **Cuota vencida:** Monto adeudado cuya fecha límite de pago ha transcurrido sin haberse verificado su cancelación.

- **Día hábil:** Días comprendidos de lunes a viernes, excluyendo sábados, domingos, feriados nacionales y días no laborables decretados por el Gobierno.
- **Falta:** Inasistencia no justificada a una sesión sincrónica programada (presencial o virtual en vivo), verificada a través de la plataforma o registro de asistencia. Las actividades asincrónicas no generan faltas.
- **Avance del programa:** Porcentaje u horas lectivas programadas que han sido dictadas o puestas a disposición hasta la fecha efectiva del retiro o suspensión.
- **Retiro formal:** Comunicación escrita enviada formalmente desde el correo electrónico registrado del participante hacia el correo oficial institucional correspondiente.
- **Tarifario administrativo:** Documento oficial actualizado que especifica las tasas y derechos por trámites administrativos y emisión de constancias.

3. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE EDUCACIÓN CONTINUA

3.1. ADEX Global Learning garantiza la prestación del servicio conforme a las condiciones, contenidos, metodología y duración informados en la publicidad, brochure o ficha técnica del programa.

3.2. De presentarse caso fortuito o fuerza mayor que impida el desarrollo regular de las sesiones, ADEX Global Learning reprogramará las clases de manera oportuna, informando previamente a los participantes a través de sus canales oficiales de comunicación.

4. INSCRIPCIÓN Y MATRÍCULA

4.1. La **inscripción** es el registro formal del participante en un programa determinado. La **matrícula** corresponde al concepto económico inicial orientado a cubrir los costos administrativos del procesamiento de dicha inscripción.

4.2. El participante se considera válidamente inscrito cuando:

- (a) Cancela el concepto de matrícula; y
- (b) Cancela la totalidad del precio del programa o abona la primera cuota en caso de contar con financiamiento pactado. En caso de financiamiento asumido por un tercero (persona natural o empresa), se requerirá la presentación de la correspondiente carta compromiso de pago.

4.3. Es requisito indispensable para la inscripción que el participante o el responsable de pago no mantengan deudas vencidas ni pendientes con ADEX o ISTECEX por ningún concepto.

5. PRECIO DEL PROGRAMA Y PROMOCIONES

5.1. El precio total de cada programa es informado con carácter previo a la contratación a través de los canales oficiales (página web, brochures informativos, propuestas comerciales).

5.2. Las promociones o descuentos especiales aplican exclusivamente durante el plazo fijado en su respectiva publicidad y se recalculan sobre el precio regular del programa.

5.3. Una vez iniciado el programa o formalizada la inscripción, no se aplicarán incrementos ni reducciones sobre el precio pactado, manteniéndose invariable aun en casos de: suspensión temporal, reincorporación del participante (conforme a la cláusula 12.6), retiro por falta de pago, retiro a solicitud del participante y/o por inasistencia.

6. CRÉDITO DIRECTO Y RESPONSABLE DE PAGO

6.1. El plazo y modalidad de financiamiento se adaptan a la duración del programa. Las fechas de vencimiento e importe de las cuotas quedan expresamente establecidas en la solicitud de crédito o cronograma de pagos.

6.2. **Responsable de Pago:** Cuando un tercero (persona natural o jurídica) asuma el costo del programa, suscribirá y remitirá una carta compromiso de pago. Mediante dicho acto, se obliga de manera irrevocable y directa ante ADEX Global Learning al cumplimiento del cronograma pactado.

6.3. **Incumplimiento del Responsable de Pago:** En caso de morosidad por parte del responsable de pago, ADEX Global Learning notificará por escrito al participante y a la persona/empresa deudora. El participante dispondrá de un plazo de cinco (5) días hábiles para regularizar el saldo vencido o presentar un nuevo responsable de pago. Si vencido el plazo no se subsana el pago, se procederá a la suspensión temporal y posterior retiro del programa por falta de pago, sin perjuicio de las acciones de cobro contra el responsable de pago por las obligaciones devengadas.

7. COMPROBANTES Y MEDIOS DE PAGO

7.1. ADEX Global Learning emitirá y pondrá a disposición del participante o responsable de pago los comprobantes autorizados (boletas de venta o facturas electrónicas), emitidos por ADEX o ISTECEX según corresponda a la naturaleza del servicio y norma tributaria aplicable.

7.2. Los pagos podrán realizarse a través de:

- (a) Banca por internet y aplicativos de entidades bancarias autorizadas (BBVA / BCP), indicando el número de documento de identidad (DNI/CE/RUC).
- (b) Pasarela de pagos habilitada en la Intranet / Aula Virtual. (Nota: Las comisiones o cargos por transacción bancaria son establecidos directamente por las entidades financieras y/o pasarelas de pago).

7.3. Pagados los montos en fecha, si se requiriera validación de la transacción, el participante podrá acreditar el cumplimiento adjuntando la constancia bancaria correspondiente.

8. OBLIGACIONES ECONÓMICAS

8.1. Es obligación del participante y/o del responsable de pago cancelar puntualmente la matrícula, cuotas mensuales y demás derechos administrativos conforme al cronograma otorgado.

8.2. El participante y el responsable de pago responden de forma solidaria por el cumplimiento integral de las obligaciones económicas pactadas por el servicio prestado.

9. INTERÉS MORATORIO POR INCUMPLIMIENTO

9.1. El vencimiento del plazo fijado para el pago de cualquier cuota o concepto económico constituye en mora automática al deudor de pleno derecho, sin necesidad de intimación o requerimiento previo, de conformidad con el artículo 1333 del Código Civil.

9.2. Desde el día siguiente al vencimiento y hasta la fecha de pago efectivo, la deuda devengará un interés moratorio aplicable a la tasa de interés legal efectiva publicada por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) en moneda nacional o extranjera. En ningún caso la tasa superará los límites máximos fijados por ley y la autoridad monetaria.

9.3. El interés moratorio se calculará diariamente por los días de atraso acumulados y se aplicará sin perjuicio de las demás medidas administrativas contempladas en este Reglamento.

10. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO ACADÉMICO POR FALTA DE PAGO

10.1. **Aviso previo:** Ante el incumplimiento en el pago de una cuota, ADEX Global Learning remitirá un aviso previo al correo electrónico registrado por el participante, detallando el monto de la cuota vencida y la fecha límite para regularizar el pago. Los intereses moratorios que correspondan serán calculados al momento de efectuarse el pago. Si transcurren cinco (5) días

hábiles desde el vencimiento de la cuota y sin verificarse el pago, ADEX Global Learning quedará facultada para suspender el acceso al servicio académico (incluye acceso al Aula Virtual, clases sincrónicas, carpeta de clases grabadas y evaluaciones).

10.2. **Alcance:** La suspensión se restringe exclusivamente a las cuotas o saldos efectivamente vencidos. Las cuotas no vencidas no se declaran aceleradas ni exigibles para la reactivación del servicio.

10.3. **Excepciones:** No procederá la suspensión del servicio si:

- (a) El participante acredita haber realizado el pago oportunamente antes del vencimiento y la transacción está en proceso de validación.
 - (b) Se comprueba un error administrativo imputable a ADEX Global Learning. En este caso, el participante podrá recuperar sin costo adicional las sesiones o materiales no accedidos durante el evento.
- 10.4. **Reactivación:** Acreditada la subsanación total de la deuda vencida, el servicio será reactivado en un plazo máximo de un (1) día hábil.

10.4. **Efectos de la suspensión:** La suspensión del servicio por incumplimiento de pago no constituye retiro del programa ni libera del pago del saldo adeudado por los servicios prestados o puestos a disposición. Salvo por el supuesto del numeral 10.3(b), las clases o actividades académicas perdidas durante el periodo de suspensión morosa no son objeto de recuperación.

10.5. **Inasistencias:** Las ausencias producidas durante el período de suspensión del servicio por incumplimiento de pago no serán contabilizadas como faltas para efectos del retiro de oficio por inasistencia.

10.6. **Retención de Certificados:** ADEX Global Learning se reserva el derecho de retener el certificado o constancia final de aquellos módulos o programas cuyos montos no hayan sido cancelados íntegramente. Dicha retención no impide al participante presentar solicitudes, consultas, reclamos ni ejercer sus derechos sobre los módulos o cursos cuyo costo haya sido cancelado en su totalidad.

10.7. **Retiro por mora prolongada:** Si la suspensión por falta de pago supera los quince (15) días calendario seguidos, ADEX Global Learning podrá disponer el retiro de oficio por mora. La liquidación de la cuenta se efectuará considerando el avance del programa hasta la fecha de inicio de la suspensión.

11. GESTIÓN DE COBRANZA Y CENTRALES DE RIESGO

11.1. ADEX Global Learning podrá realizar las gestiones de cobranza de saldos vencidos de forma directa o a través de empresas especializadas en gestión de cobranzas.

11.2. **Medios y límites:** La gestión de cobro se ejecutará de conformidad con el artículo 62 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Las comunicaciones (llamadas, correos, mensajes) se realizarán exclusivamente entre las 08:00 y las 20:00 horas, absteniéndose de

utilizar métodos de cobranza prohibitivos o vejatorios, contactar a terceros ajenos a la obligación o afectar la reputación laboral del deudor.

11.3. Notificación a Centrales de Riesgo: Previo al reporte de deudas en centrales privadas de riesgo (InfoCorp/Sentinel u otras), ADEX Global Learning enviará un aviso escrito con una anticipación mínima de cinco (5) días hábiles. Solo se reportarán deudas ciertas, vencidas y exigibles que no se encuentren bajo procedimiento de reclamo o disputa administrativa/judicial sin resolver.

11.4. Cesión de Deuda: ADEX Global Learning podrá ceder los derechos de cobro a terceros, comunicándolo formalmente al deudor. Los datos personales transferidos se utilizarán únicamente con fines de cobranza.

12. RETIROS, SUSPENSIÓN A SOLICITUD Y DEVOLUCIONES

12.1. Las modalidades de retiro, suspensión a pedido y sus efectos económicos se regulan bajo el siguiente esquema:

Figura / Modalidad	Solicitante	Requisitos / Condiciones	Efecto Económico y Liquidación
Retiro voluntario antes del inicio	Participante	Comunicación por correo formal hasta el mismo día de inicio del programa, sin registrar asistencia ni accesos.	Devolución de lo pagado, exceptuando la matrícula (costo de inscripción ya ejecutado). Si el programa se cancela o posterga por causa de ADEX, se reembolsa el 100% incluyendo la matrícula.
Retiro voluntario posterior al inicio	Participante	Comunicación formal por correo institucional una vez iniciado el programa.	Se practica la liquidación de la cuenta según el avance lectivo dictado/puesto a disposición.
Retiro de por oficio inasistencia	ADEX Global Learning	Cuatro (4) faltas consecutivas injustificadas y falta de respuesta dentro de los 5 días hábiles	Se practica la liquidación de la cuenta considerando las clases dictadas hasta la fecha del retiro formal.

Figura / Modalidad	Solicitante	Requisitos / Condiciones	Efecto Económico y Liquidación
		posteriores a la notificación enviada por ADEX.	
Suspensión por falta de pago	ADEX Global Learning	Persistencia del incumplimiento de pago conforme al numeral 10.8.	Liquidación de la cuenta a la fecha de inicio de la suspensión.
Suspensión a solicitud del participante	Participante	Solicitud formal por escrito. Estar al día en los pagos. Plazo máximo de seis (6) meses.	No genera devolución ni liquidación inmediata. Se congela y reconoce el monto pagado para su posterior reincorporación.
Retiro de oficio por vencimiento de suspensión	ADEX Global Learning	No solicitar la reincorporación al vencer el plazo máximo de 6 meses de suspensión acordada.	Se liquida la cuenta de forma definitiva reconociendo el saldo a favor o pendiente.

12.2. Cómputo de plazos: Para notificaciones relativas a faltas e inasistencias, el plazo de cinco (5) días hábiles se computará a partir del día hábil siguiente de remitido el correo electrónico.

12.3. Mecanismo de Liquidación de Cuenta:

- (a) Se determina el total de los pagos efectivamente realizados por el servicio (sin incluir la matrícula).
- (b) Se deduce proporcionalmente el valor de las horas efectivas dictadas o puestas a disposición hasta la fecha de solicitud del retiro o inicio de la suspensión morosa.
- (c) Si el saldo resulta positivo, se procede a su devolución al participante o responsable de pago. Si el saldo es negativo, constituye un importe adeudado que debe ser cancelado a ADEX Global Learning.

12.4. **Matrícula:** El costo de matrícula cubre los gastos administrativos de procesamiento de expediente e inscripción y no es reembolsable, salvo cuando el servicio no llegue a prestarse o sea cancelado por causas imputables a ADEX Global Learning.

12.5. **Procedimiento de Devolución:** ADEX Global Learning remitirá el cálculo de la liquidación en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la recepción de la solicitud de retiro. Una vez comunicada la liquidación y recibida la conformidad del participante, así como los datos bancarios correspondientes, el reembolso se efectuará en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario. En caso de discrepancia con la liquidación, el participante podrá presentar un reclamo debidamente sustentado dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles. ADEX Global Learning revisará nuevamente el caso, considerando los argumentos y documentos sustentatorios presentados por el participante, y comunicará la decisión correspondiente en un plazo de cinco (5) días hábiles.

12.6. **Reincorporación:** Quien haya suspendido el programa a solicitud podrá reincorporarse dentro de los seis (6) meses posteriores. Se reconocerá el 100% de lo pagado y solo se cobrarán las horas pendientes de cursar al precio por hora pactado originalmente, más el derecho de reincorporación previsto en el tarifario administrativo vigente.

13. TRÁMITES ADMINISTRATIVOS Y POSTERGACIÓN

13.1. **Trámites y Certificados:** La emisión de certificados adicionales, duplicados, constancias académicas u otros procedimientos se sujetan a los importes vigentes en el Tarifario Administrativo.

13.2. **Postergación de Inicio:** El participante matriculado que no haya iniciado clases podrá solicitar por única vez la postergación del inicio de su programa por un plazo máximo de tres (3) meses.

13.3. **Repetición de Módulos:** La reinscripción en asignaturas o módulos desaprobados estará sujeta a la disponibilidad de programación y al pago de los derechos correspondientes según el Tarifario Administrativo.

14. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

14.1. De conformidad con la Ley N.º 29733 (Ley de Protección de Datos Personales) y su Reglamento, el participante otorga su consentimiento para el tratamiento de los datos personales proporcionados para las siguientes finalidades necesarias:

- (a) Gestión académica, prestación del servicio de capacitación, evaluación y emisión de certificados.

- (b) Facturación, contabilidad y gestión administrativa.
- (c) Gestión de cobranza, contacto con responsables de pago, notificación de mora y reporte a centrales de riesgo conforme a ley.

15. ATENCIÓN DE RECLAMOS Y LIBRO DE RECLAMACIONES

15.1. ADEX Global Learning pone a disposición de los usuarios su Libro de Reclamaciones (físico y virtual).

15.2. De conformidad con la Ley N.º 29571, todo reclamo o queja presentado será atendido y respondido en un plazo máximo e improrrogable de **quince (15) días hábiles**, enviando la respuesta formal al correo electrónico consignado por el consumidor.

16. DISPOSICIONES FINALES

16.1. La inscripción en cualquier programa implica la lectura, comprensión y aceptación integral de las condiciones estipuladas en el presente Reglamento Administrativo, las cuales quedan formalizadas con la firma física o la aceptación digital/virtual emitida por el participante o responsable de pago.