



Términos y Condiciones

Este documento contiene los términos y condiciones para la comercialización de productos/servicios que ofrece la Universidad Católica de Santa María (en adelante, UCSM), por ello, te recomendamos que lo revises cuando realices tus comunicaciones a través de este canal.

1. Descripción general de los bienes y/o servicios comercializados.

Los productos/servicios que se pueden comercializar son: Programas de pregrado, posgrado, segundas especialidades, cursos, seminarios, etc. Esto a través de las distintas herramientas o recursos de contacto con los que cuenta la UCSM, tanto para la promoción (correo electrónico, central telefónica, página web, Whatsapp, Instagram y Facebook); como para la venta.

2. Descripción de las políticas de pago: Las políticas de pago que se establecen a continuación, responden a la situación de Emergencia Sanitaria declarada por el Gobierno Peruano mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y ampliada por las normas posteriores. Estas políticas podrán mantenerse o variar en el tiempo, conforme a las disposiciones del Gobierno y las que la UCSM considere pertinentes a efectos de resguardar la salud de toda la Comunidad Universitaria y nuestros distintos *stakeholders*.

¿Cuál es el medio de pago?

El medio de pago aceptado es aquel que se realiza a través del Sistema Financiero.

¿Cómo solicitar la devolución por un servicio no prestado?

La devolución del pago efectuado por un servicio no prestado, se solicita, aprueba y efectiviza a través del ERP, sistema al cual tendrá acceso a través de las credenciales otorgadas por la UCSM.

¿Cuántos días toma realizar el proceso de devolución?

Los plazos del proceso de devolución pueden variar en atención al caso concreto. No obstante, el solicitante puede monitorear el estado del proceso a través del ERP.

3. Políticas de recepción de reclamos: Descripción del procedimiento que deben seguir aquellos clientes que quieran presentar un reclamo relacionado al producto/servicio.



En caso el cliente se encontrara inconforme con el servicio y/o producto, podrá colocar su queja o reclamo en el sitio www.ucsm.edu.pe. Asimismo, contamos con un Libro de Reclamaciones Físico en nuestro Campus Central ubicado en calle San José S/N, Umacollo – Arequipa: además, podrá presentar su reclamo vía telefónica, en todos los casos, deberá consignar toda la información solicitada, de forma clara y directa. En caso de no indicar como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, conforme el Artículo 5 del Decreto Supremo Nro. 006-2014-PCM, el reclamo se considerará como no presentado.

La UCSM deberá dar respuesta al reclamo mediante el medio solicitado por el cliente en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor. La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

4. Horarios de atención: El horario de atención es de lunes a viernes de 09:00 horas a 17:00 horas. Lo solicitado después de las 17:00 horas se entenderá recepcionado el día siguiente hábil. Los medios para atención regular son los siguientes:

- Web: www.ucsm.edu.pe
- Vía telefónica: 054 382038

Los horarios de atención podrán estar sujetos a modificaciones por diferentes motivos, entre ellos: días festivos y/o feriados, huelgas, condiciones de clima, desastres naturales (sismos, terremotos, huaycos, entre otros), restricciones por medidas sanitarias dictadas por el Gobierno; lo cual será informado al momento en que usted se contacte con nosotros.