CONTRATO VIRTUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS – ICNM

Conste por el presente documento el **CONTRATO VIRTUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS**, celebrado entre el **INSTITUTO DE CAPACITADORES NUEVO MUNDO S.A.C. – ICNM**, con RUC **N.° 20570522010**, con domicilio en **CALLE JESUS MARTINEZ MZ V3 LT 24 – URB VISTA HERMOSA**, debidamente representado por **GILBERTO SALINAS ZAVALETA**, identificado con DNI N.° **18145238**, en adelante **EL INSTITUTO**; y **EL/LA CLIENTE**, cuyos datos constan en el presente documento y/o registro electrónico de contratación, conforme a las siguientes condiciones:

CAPÍTULO I – DISPOSICIONES GENERALES
CLÁUSULA PRIMERA: PARTES Y OBJETO
1.1. EL INSTITUTO presta servicios de capacitación y formación complementaria conforme al programa, modalidad, duración, contenido, cronograma y demás características informadas al momento de la contratación.
1.2. EL/LA CLIENTE declara que los datos proporcionados son verdaderos, completos y actualizados, y se obliga a pagar el precio total del servicio contratado.
1.3. El servicio podrá comprender, según corresponda: acceso a plataforma virtual, clases sincrónicas y asincrónicas, contenidos, materiales, evaluaciones, tutoría y certificación o constancia, cuando se cumplan los requisitos establecidos.

CLÁUSULA SEGUNDA: MODALIDAD VIRTUAL
2.1. El servicio se presta bajo modalidad **100% virtual**, mediante plataforma institucional y/o herramientas tecnológicas informadas por EL INSTITUTO.
2.2. La modalidad virtual podrá comprender actividades sincrónicas y asincrónicas y no implica necesariamente atención presencial.
2.3. EL/LA CLIENTE deberá contar con dispositivo, conexión a Internet, correo electrónico y demás condiciones técnicas necesarias para utilizar el servicio.

CLÁUSULA TERCERA: CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA
3.1. EL/LA CLIENTE declara haber tenido acceso a las condiciones contractuales antes de su aceptación.
3.2. La contratación podrá acreditarse mediante, registro en plataforma u otro mecanismo que permita acreditar razonablemente la manifestación de voluntad.
3.3. Los registros electrónicos de aceptación, pago, activación, acceso, comunicaciones y demás actuaciones vinculadas a la contratación integrarán el expediente contractual y podrán ser utilizados como medios de acreditación conforme a ley.

CAPÍTULO II – PRESTACIÓN Y ACCESO AL SERVICIO
CLÁUSULA CUARTA: ACTIVACIÓN Y ACCESO
4.1. El servicio se considerará activado cuando EL INSTITUTO habilite al cliente en la plataforma, remita credenciales o instrucciones de acceso, proporcione enlaces de clases o ponga efectivamente a disposición el contenido contratado.
4.2. La fecha y hora de activación podrán acreditarse mediante los registros electrónicos institucionales. Las credenciales son personales e intransferibles. Su cesión, comercialización o utilización compartida podrá constituir incumplimiento contractual.
4.3. EL/LA CLIENTE deberá comunicar oportunamente las dificultades de acceso atribuibles a la plataforma institucional al correo **academicaicnm@gmail.com**.

CLÁUSULA QUINTA: MATERIALES EDUCATIVOS
5.1. Cuando el programa comprenda material físico o kit educativo, EL INSTITUTO dejará constancia de su entrega o puesta a disposición y cuando corresponda una resolución contractual, EL/LA CLIENTE deberá devolver el material físico recibido, salvo imposibilidad por su naturaleza o disposición distinta de EL INSTITUTO.
5.2. El material digital se encuentra vinculado al servicio contratado y sujeto a las condiciones de uso comunicadas por EL INSTITUTO.

CAPÍTULO III – ATENCIÓN Y COMUNICACIONES
CLÁUSULA SEXTA: CANALES OFICIALES
6.1. Toda solicitud, consulta, reclamo, renuncia o resolución contractual deberá presentarse mediante los canales oficiales de EL INSTITUTO.
ATENCIÓN AL USUARIO Correo: **atencionalusuario@icnm.edu.pe**
6.2. Las comunicaciones efectuadas exclusivamente ante promotores, vendedores, docentes, coordinadores u otros terceros sin facultades expresas no producirán por sí mismas efectos de modificación, resolución, devolución, condonación o extinción de obligaciones.
6.3. EL/LA CLIENTE reconoce como medios válidos de comunicación el correo declarado durante la contratación y los canales oficiales institucionales.
6.4. EL INSTITUTO podrá conservar constancias de envío, recepción, acceso, fecha, hora y contenido de las comunicaciones.

CAPÍTULO IV – PRECIO Y PAGOS
CLÁUSULA SÉPTIMA: PRECIO Y FORMA DE PAGO
7.1. La modalidad podrá ser pago único, pago fraccionado, tarjeta, transferencia, depósito, descuento por planilla cuando corresponda u otro medio autorizado por EL INSTITUTO.
7.2. Los pagos directos deberán efectuarse únicamente mediante cuentas, plataformas o medios oficiales comunicados por EL INSTITUTO. Los pagos efectuados a cuentas personales de terceros no autorizados no serán reconocidos como pagos realizados a favor de EL INSTITUTO.

CLÁUSULA OCTAVA: CUOTAS PENDIENTES
8.1. La inasistencia, falta de participación o falta de utilización de la plataforma no extingue por sí sola las obligaciones económicas asumidas.
8.2. Las cuotas pendientes serán exigibles conforme al contrato, salvo que exista resolución contractual válida que produzca efectos sobre dichas obligaciones.

8.3. EL/LA CLIENTE tiene la responsabilidad de enviar su baucher de pago de manera virtual mediante nuestros canales oficiales, a fin que el área de cobranza realice el registro correspondiente y actualice su estado de cuenta del cliente. En caso de incumplir con el pago de una mensualidad desde su primer vencimiento, sin haber comunicado previamente dicha situación al **INSTITUTO**, se procederá a notificarle sobre el cambio de su matrícula, conforme a las disposiciones institucionales vigentes.

CAPÍTULO V – RENUNCIA Y RESOLUCIÓN CONTRACTUAL
CLÁUSULA NOVENA: RENUNCIA DENTRO DE LAS PRIMERAS 24 HORAS
9.1. EL/LA CLIENTE podrá solicitar, como condición contractual, la resolución dentro de las primeras **24 horas naturales** posteriores al perfeccionamiento del contrato, sin necesidad de acreditar una causal extraordinaria.
9.2. La solicitud deberá efectuarse mediante los canales oficiales. Si se hubiera entregado material físico, deberá procederse a su devolución conforme a las instrucciones de EL INSTITUTO.
9.3. En este supuesto no se aplicará la penalidad prevista para las resoluciones posteriores sujetas a causal, siempre que se cumplan las condiciones de esta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA: RESOLUCIÓN POSTERIOR A LAS 24 HORAS
10.1. Transcurridas las primeras 24 horas, EL/LA CLIENTE podrá solicitar la resolución dentro de los **30 días naturales posteriores al perfeccionamiento del contrato**, siempre que invoque y acredite alguna de las causales previstas en este contrato o en la legislación aplicable.
10.2. La solicitud deberá indicar, como mínimo: identificación del cliente, número de contrato, causal invocada, hechos que la sustentan y documentos probatorios correspondientes.
10.3. La sola presentación de la solicitud no implica su aprobación.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: CAUSALES DE RESOLUCIÓN A FAVOR DEL CLIENTE
Podrán constituir causales de resolución, cuando correspondan y se encuentren debidamente acreditadas:
a) Salud: enfermedad grave, accidente, intervención quirúrgica o incapacidad física o psicológica sobrevenida que afecte a EL/LA CLIENTE; también podrá comprender al cónyuge, conviviente debidamente acreditado o hijos.
b) Fallecimiento: fallecimiento de EL/LA CLIENTE, cónyuge, conviviente o hijo, debidamente acreditado mediante documento oficial.
c) Traslado prolongado al exterior: permanencia o traslado fuera del territorio nacional por período superior a **un (1) año**, cuando sea sobrevenido y se acredite mediante documentación objetiva.
d) Situaciones personales extraordinarias: despido arbitrario, divorcio, separación con consecuencias económicas relevantes, fallecimiento de familiares comprendidos en el contrato, embargo significativo, desalojo de la vivienda u otras circunstancias objetivas de naturaleza semejante que hagan razonablemente inviable la continuidad contractual.
e) Situación económica extraordinaria: hecho grave, sobrevenido y objetivamente acreditado que afecte sustancialmente la capacidad económica del cliente. No constituye por sí sola causal la existencia de deudas, préstamos, tarjetas de crédito u obligaciones financieras ordinarias previamente adquiridas.
f) Fuerza mayor o caso fortuito: acontecimientos extraordinarios, imprevisibles o inevitables que afecten de manera objetiva y sustancial la posibilidad de continuar con el contrato, tales como desastres naturales, inundaciones, terremotos, huaicos, incendios de gran magnitud o situaciones oficialmente declaradas de emergencia.
g) Incumplimiento de EL INSTITUTO: incumplimiento grave, objetivo y acreditado de una obligación esencial, incluyendo la falta injustificada de inicio del servicio, suspensión injustificada, impedimento injustificado del acceso o incumplimiento sustancial de las condiciones esenciales expresamente contratadas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: ACREDITACIÓN DE LAS CAUSALES
12.1. La causal invocada deberá acreditarse mediante documentos pertinentes, legibles, identificables y relacionados directamente con el hecho alegado.
12.2. Según corresponda, podrán presentarse certificados o constancias médicas, documentos de ESSALUD, MINSA o CONADIS, actas de defunción, documentos migratorios, resoluciones judiciales o administrativas, documentos laborales, constancias oficiales y demás medios objetivos idóneos.
12.3. En las causales de salud, el hecho deberá ser sobrevenido con posterioridad a la contratación y encontrarse dentro de los **seis (6) meses posteriores a su suscripción**, salvo disposición legal distinta.
12.4. EL INSTITUTO podrá solicitar aclaraciones o documentación adicional cuando exista contradicción, insuficiencia o duda razonable sobre los hechos acreditados.
12.5. La sola manifestación subjetiva de dificultad económica o personal no constituye, por sí misma, acreditación suficiente de una causal.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: PROCEDIMIENTO Y DECISIÓN
13.1. Toda solicitud será evaluada considerando la fecha de contratación, fecha de solicitud, causal, fecha del hecho generador, documentación presentada, estado de ejecución del servicio, pagos efectuados, cuotas pendientes.
13.2. EL INSTITUTO podrá aprobar la solicitud, observarla para su subsanación o declararla improcedente o infundada, según corresponda jurídicamente.
13.3. La decisión será comunicada mediante el medio de contacto declarado por EL/LA CLIENTE y deberá indicar, cuando corresponda, los efectos económicos de la resolución.

CAPÍTULO VI – EFECTOS ECONÓMICOS
CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: ANULACIÓN DEL CONTRATO
14.1. Una vez que la solicitud de anulación del contrato presentada por EL/LA CLIENTE haya sido evaluada y aprobada formalmente por EL INSTITUTO, se procederá a registrar la anulación correspondiente y a dar por concluida la obligación de efectuar pagos futuros vinculados al contrato anulado, sin perjuicio de las obligaciones que legalmente correspondan.
14.2. Los importes abonados con anterioridad a la aprobación de la anulación no estarán sujetos a devolución, salvo en aquellos supuestos en los que corresponda legalmente su reembolso, de acuerdo con la normativa vigente y las condiciones aplicables al servicio contratado.
14.3. La aprobación de la anulación será comunicada a EL/LA CLIENTE a través de los canales oficiales registrados

CAPÍTULO VII – OBLIGACIONES E INCUMPLIMIENTO
CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES
15.1. EL INSTITUTO se obliga a prestar el servicio conforme a sus características esenciales, proporcionar los mecanismos de acceso, mantener canales de atención, atender las incidencias comunicadas y cumplir la legislación aplicable.
15.2. EL/LA CLIENTE se obliga a proporcionar información verdadera, pagar las cuotas pactadas, utilizar adecuadamente las plataformas y credenciales, respetar las condiciones del servicio y comunicar oportunamente las incidencias.
15.3. Cuando un incumplimiento de EL INSTITUTO sea subsanable, podrá corregirse mediante reactivación de acceso, reposición de materiales, reprogramación, habilitación de sesiones u otra medida razonablemente adecuada, sin perjuicio de los derechos que legalmente correspondan al consumidor.

CAPÍTULO VIII – DATOS, RECLAMOS Y DISPOSICIONES FINALES
CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DATOS PERSONALES Y REGISTROS ELECTRÓNICOS
16.1. Los datos proporcionados serán tratados para identificación, contratación, prestación del servicio, facturación, comunicaciones, atención de solicitudes y cumplimiento de obligaciones legales, conforme a la legislación peruana sobre protección de datos personales.
16.2. EL INSTITUTO podrá conservar como evidencia contractual el contrato, aceptación electrónica, pagos, registros de activación y acceso, comunicaciones, solicitudes, documentos presentados y demás información vinculada a la ejecución contractual.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: RECLAMOS Y LIBRO DE RECLAMACIONES
17.1. EL/LA CLIENTE podrá formular consultas, quejas o reclamos mediante los canales habilitados por EL INSTITUTO y ejercer los derechos reconocidos por la legislación de protección al consumidor, pondrá a disposición el Libro de Reclamaciones virtual en la página web.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: LEGISLACIÓN E INTERPRETACIÓN
18.1. El contrato se rige por las leyes de la República del Perú, incluyendo el Código Civil, la Ley N.° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, la legislación sobre contratación electrónica, firmas electrónicas y digitales, protección de datos personales y demás normas aplicables.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: INTEGRIDAD Y ACEPTACIÓN
19.1. El presente contrato, sus condiciones particulares, anexos expresamente incorporados y registros electrónicos de aceptación constituyen el marco contractual de la relación entre las partes.
19.2. EL/LA CLIENTE declara haber podido conocer antes de contratar el servicio, modalidad, precio, forma de pago, duración, condiciones de acceso, causales de resolución, consecuencias económicas y canales de atención.