

POLÍTICA DE CAMBIOS Y/O DEVOLUCIONES

1. Identificación del proveedor

- Razón social: **JM AI Consulting**
- RUC: **20611072539**
- Domicilio: **AVENIDA LOS NOGALES 251 - TORRE 11 DPTO. 1908 / EL AGUSTINO / LIMA**
- Correo de contacto: **contacto@jmaiconsulting.pe**
- Teléfono/WhatsApp: **+51 914811842**
- Sitio web: <https://jmaiconsulting.pe/>

2. Objetivo y alcance

2.1. Esta política regula las condiciones para **cambios, reprogramaciones, devoluciones y reembolsos** aplicables a:

- Capacitaciones de formación continua (síncronas y/o asíncronas).
- Servicios de consultoría en gestión pública y empresarial.

1.2. La política se aplica a compras realizadas por los canales oficiales de JM AI Consulting (sitio web, pasarela de pago, transferencias autorizadas, etc.).

3. Principios

3.1. JM AI Consulting debe informar antes de la compra: modalidad del servicio, fechas, alcance, precio y condiciones.

3.2. Cualquier devolución o cambio debe gestionarse mediante solicitud formal al canal de atención: contacto@jmaiconsulting.pe

4. Reprogramaciones en capacitaciones síncronas (en vivo)

4.1. Cancelación por parte del participante

a. Si la solicitud de cancelación se presenta antes del inicio de la capacitación (fecha/hora de la primera sesión), JM AI Consulting debe ofrecer una de estas opciones (según elección del participante):

- Reembolso del monto pagado menos: (i) las comisiones de la pasarela de pago y/o entidad financiera que hayan sido efectivamente cobradas y sean no reembolsables, y (ii) de corresponder, una tarifa administrativa equivalente al 10% del importe pagado, con un tope máximo de S/ 100, la cual se aplica únicamente por costos operativos de gestión; o
- Cupo para una reprogramación en la siguiente edición disponible, o
- Nota de crédito para otra capacitación equivalente.

- b. Si la solicitud se presenta después del inicio, JM AI Consulting no está obligado a realizar reembolso, pero debe ofrecer, cuando sea razonable:
 - Reprogramación a otra edición (si existe cupo), o
 - Acceso a grabación/recursos (si la oferta lo permite), o
 - Nota de crédito parcial, según avance y costos incurridos.

4.2.Reprogramación solicitada por el participante (capacitaciones grupales)

- a. En capacitaciones síncronas grupales, el cronograma de sesiones es fijo y la reprogramación de sesiones no aplica de forma individual.
- b. Si el participante prevé que no podrá asistir a una sesión, debe comunicarlo con una anticipación mínima de 48 horas al canal de soporte indicado, a fin de evaluar alternativas operativas disponibles.
- c. JM AI Consulting, según disponibilidad y naturaleza del programa, puede ofrecer una o más de las siguientes alternativas, sin que ello constituya una obligación automática:
 - i. Cambio de cohorte/edición (traslado a una próxima fecha programada), sujeto a cupos disponibles.
 - ii. Acceso a la grabación de la sesión, cuando la capacitación contemple grabaciones y su entrega esté prevista en la oferta.
 - iii. Sesión de reforzamiento o material complementario equivalente, cuando exista disponibilidad y el programa lo permita.
- d. Cuando el participante solicite cambio de edición o una gestión adicional, JM AI Consulting puede aplicar una tarifa administrativa equivalente al 10% del importe pagado, con un tope máximo de S/ 100, destinada a cubrir costos de reprogramación operativa, gestión de cupo y actualización de accesos. El monto aplicable se informa antes de confirmar el cambio.
- e. La inasistencia del participante a una sesión programada, por causas atribuibles a su disponibilidad, no genera derecho a reembolso.

4.3.Reprogramación en capacitaciones 1:1 o in company

- a. En capacitaciones individuales o in company, la reprogramación sí aplica, siempre que se solicite con 72 horas de anticipación y esté sujeta a disponibilidad del facilitador.

4.4.Reprogramación por parte de JM AI Consulting

- a. Si JM AI Consulting reprograma por causa justificada (docente, fuerza mayor, fallas técnicas generalizadas), debe comunicarlo con antelación razonable y ofrecer:
 - Nueva fecha, o
 - Reembolso íntegro del monto pagado para esa capacitación si el participante no acepta la nueva fecha.

5. Cancelación en capacitaciones asíncronas (grabaciones / campus virtual)

5.1. Cancelación antes de habilitar el acceso: Si el participante solicita la cancelación antes de que JM AI Consulting habilite el acceso al campus virtual y/o al contenido asíncrono, y dentro de las 24 horas siguientes a la compra, JM AI Consulting debe ofrecer el reembolso del monto pagado, descontando: (i) las comisiones de pasarela y/o entidad financiera efectivamente cobradas y no reembolsables; y (ii) una tarifa administrativa equivalente al 10% del importe pagado, con un tope máximo de S/ 100, destinada a cubrir costos operativos de gestión.

5.2. Cancelación después de habilitar el acceso: Si el acceso al campus virtual y/o al contenido asíncrono ya fue habilitado, JM AI Consulting no está obligado a efectuar reembolso. Sin perjuicio de ello, JM AI Consulting puede ofrecer, de manera excepcional, una alternativa comercial (por ejemplo, nota de crédito parcial), cuando exista una causa atendible y verificable.

6. Reembolso en Programas mixtos (síncrono + asíncrono)

6.1. Para programas con ambos componentes, el reembolso **debe** prorratearse considerando:

- Sesiones síncronas dictadas,
- Accesos habilitados,
- Materiales entregados,
- Costos no recuperables.

7. Reembolso en Consultoría en gestión (servicios profesionales)

7.1. Antes del inicio del servicio

- a. Si el Cliente cancela antes del inicio formal (fecha de kick-off o emisión de orden de inicio), JM AI Consulting debe reembolsar lo pagado menos:
 - Comisiones de pasarela efectivamente cobradas, y/o
 - Costos administrativos razonables si fueron incurridos, 10% del importe pagado.

7.2. Después del inicio del servicio

- a. Si el Cliente cancela luego del inicio, el reembolso no procede respecto de:
- Horas ejecutadas,
 - Entregables parcial o totalmente elaborados,
 - Costos incurridos (herramientas, movilización, licencias, etc.).
- b) Cuando corresponda, el ajuste debe realizarse con liquidación de avance y acta de cierre, según el contrato u orden de servicio.

8. Casos de reembolso por incumplimiento o imposibilidad atribuible al proveedor

8.1. Si JM AI Consulting no puede prestar el servicio por causa atribuible a su organización y no ofrece alternativa razonable, debe realizar reembolso íntegro del monto pagado por la parte no ejecutada.

9. Plazos y medio de reembolso

9.1. La solicitud debe presentarse a contacto@jmaiconsulting.pe indicando: nombre, DNI/RUC, servicio contratado, comprobante, fecha de compra y motivo.

9.2. El reembolso, si corresponde, **debe** ejecutarse por el mismo medio de pago o el medio técnicamente disponible, dentro de un plazo de **[7 a 15] días hábiles**, sujeto a validación y tiempos de la entidad financiera/pasarela.

10. Exclusiones

10.1. No procede reembolso por:

- Inasistencia del participante por causas atribuibles a su disponibilidad, conectividad o equipo.
- Incumplimiento de requisitos mínimos informados antes de la compra.
- Uso indebido de accesos o materiales.

11. Canal de atención y Libro de Reclamaciones

11.1. JM AI Consulting debe mantener habilitados canales de atención para consultas y solicitudes operativas vinculadas a los servicios.

11.2. El Cliente/Participante puede presentar quejas o reclamos a través del Libro de Reclamaciones de JM AI Consulting, disponible en el sitio web, conforme a la normativa peruana aplicable.

11.3. JM AI Consulting debe atender los reclamos y quejas dentro de los plazos legales y conforme al procedimiento establecido en el Libro de Reclamaciones.