

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCACIONALES
== PROGRAMAS CONDUCENTES A TÍTULO ==

I. Datos del Alumno	
Nombre completo	
Cédula de Identidad N°	
Nacionalidad	
Domicilio	
Teléfono Celular N°	
Correo Electrónico	
II. Datos Sostenedor	
Nombre Completo	
Cedula de Identidad N°	
Nacionalidad	
Domicilio	
Teléfono Celular N°	
Correo Electrónico	

III. Información de la Carrera y Contrato	
Carrera	
Sede	
Lugar de Talleres Prácticos Presenciales para modalidad semipresencial (ONLINE +).	Santiago ☐ Talca ☐ Copiapó ☐ Concepción ☐
Semestre de Inicio	
Bimestre de Inicio	B1 ☐ B2 ☐ B3 ☐ B4 ☐ B5 ☐
Año Académico	
Tipo de Admisión	☐ Admisión Regular ☐ Admisión Especial
Modalidad	☐ A Distancia (ONLINE). ☐ Semi Presencial (ONLINE +).
Jornada	☐ A Distancia ☐ Diurna ☐ Vespertina
Nivel de Programa	☐ Profesional ☐ Técnico de Nivel Superior

En _____, a ____ de _____ de _____, entre **IPLACEX S.A.**, sociedad organizadora del **INSTITUTO PROFESIONAL LATINOAMERICANO DE COMERCIO EXTERIOR - IPLACEX**, RUT N°78.230.020-2, con domicilio en calle

Compañía de Jesús N°2015, Santiago (en adelante el “Instituto” o “IPLACEX”); y el “**Alumno**” previamente individualizado; se ha convenido el siguiente Contrato de Prestación de Servicios Educativos (“Contrato”)

El sostenedor corresponde a una tercera persona, responsable de las obligaciones económicas del presente contrato individualizadas en el punto CUARTO, constituyéndose en codeudor solidario de todas las obligaciones pecuniarias contraídas por el estudiante con el Instituto.

PRIMERO. ADMISIÓN.

1.1. Por este acto, el Alumno solicita su admisión a la Carrera, Modalidad y Jornada señalada previamente, la cual es aceptada por el Instituto en los términos que más adelante se indica.

1.2. En el caso de Carreras en Modalidad a Distancia (ONLINE). Se informa al Alumno que, sólo cuando la malla curricular lo indique, la carrera podría contemplar algunas actividades sincrónicas de evaluaciones, talleres prácticos y prácticas profesionales, lo que por este acto y por medio del presente instrumento, el Alumno acepta expresamente.

1.3. Condiciones Académicas Actividades y Asignaturas a Distancia. En este acto, se entrega al Alumno una copia de documento que establece las “Condiciones Académicas Actividades y Asignaturas a Distancia”, el cual el alumno acepta y se entiende que forma parte del presente contrato sin necesidad de ser suscrita por las partes, para todos los efectos legales,

SEGUNDO. OBLIGACIONES DEL INSTITUTO. El Instituto se obliga a:

2.1. Impartir al Alumno el Plan de Estudios de la Carrera en conformidad a la malla curricular, a los programas de asignaturas, a las condiciones y a los procedimientos de admisión, evaluación y promoción prescritos en el Reglamento Académico, instructivos y demás normativa complementaria, publicada y disponible en el sitio web del Instituto (www.iplacex.cl) y en el Portal del Alumno. El Alumno tiene el derecho y el deber de informarse del Reglamento Académico, instructivos y demás normativa complementaria.

2.2. Otorgar al Alumno acceso a las instalaciones, equipamiento, biblioteca y otros recursos, tanto físicos como tecnológicos, en donde se imparta la Carrera. Asimismo, otorgar acceso a los Talleres Prácticos Presenciales en el lugar indicado en el punto II de este contrato, a aquellos alumnos que, de acuerdo al avance regular de su plan de estudios estipulado en su malla curricular contratada, deban cumplir con asignaturas de Talleres Presenciales.

2.3. Certificar la condición académica del Alumno y sus calificaciones, en conformidad al Reglamento Académico y a lo dispuesto en el artículo 3° quáter de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Se hace presente que la convalidación de asignaturas aprobadas en Iplacex hacia otras instituciones, dependerá de los procedimientos y requisitos impuestos por estas.

TERCERO. OBLIGACIONES DEL ALUMNO. Mediante este Contrato el Alumno contrae las siguientes obligaciones esenciales:

3.1. Cumplir con toda la normativa institucional y, en forma especial, el Reglamento y el Calendario Académico, publicados y disponibles en el sitio web institucional (www.iplacex.cl) y en el Portal del Alumno.

3.2. Cumplir con todos los requisitos de admisión dispuestos por la legislación vigente y la normativa institucional y, en especial, con la Licencia de Enseñanza Media otorgada por la autoridad educacional chilena. En consecuencia, en el evento que el Alumno no acredite dicha condición u otro de los requisitos de admisión, mediante documento auténtico, el Instituto podrá poner término inmediato al Contrato, sin derecho a reembolso alguno. Se hace presente que la institución dicta el programa contratado y entrega sus recursos de aprendizaje en idioma español.

3.3. Equipamiento y Conectividad para asignaturas y actividades que se dicten a distancia. Son condiciones necesarias y mínimas para la incorporación a las actividades y asignaturas a distancia, las siguientes (i) disponer de un equipo computacional (computador portátil o de escritorio) que cuente con acceso a Internet con una velocidad mínima para conexión de 2 MBPS; (ii) que tal equipo computacional posea navegadores actualizados que soporten el ingreso a sitios web con uso de multimedia (como por ejemplo Youtube o páginas web similares); y (iii) disponer de software de ofimática, que incluyan como mínimo, un procesador de texto, un procesador de hojas de cálculo, una aplicación de presentaciones y un lector de archivos PDF.

El Alumno se obliga a mantener el sistema operativo y navegador de su equipo computacional debidamente actualizado y licenciado.

Exclusivamente para los Alumnos del campus de educación a distancia, será requisito que el equipo computacional cuente además con cámara web, ya sea integrada o externa.

Se deja constancia de que algunas carreras o programas exigen otros requisitos adicionales, los que se encuentran establecidos en las respectivas mallas curriculares y se encuentran publicadas en el sitio web institucional (www.iplacex.cl),

Por último, el alumno declara conocer y aceptar los requisitos especiales de admisión a los programas con actividades a distancia, establecidos en el Reglamento Académico, referente a la Práctica Profesional y lo, referente al Proceso de Titulación.

3.4. Mantener una conducta irreprochable en todas las actividades académicas curriculares y extracurriculares en que el Alumno participe y, especialmente, otorgar un trato respetuoso a otros alumnos, profesores y personal administrativo;

absteniéndose de cualquier actividad que impida o altere las condiciones necesarias para un normal desarrollo del servicio académico. Esta obligación incluye el deber del Alumno de realizar todas las actividades académicas con la máxima honestidad, y de evitar cualquier forma de plagio, suplantación o engaño que pudiese afectar la autenticidad e integridad de las evaluaciones.

3.5. Pagar la matrícula y aranceles que fije el Instituto por la prestación del servicio educacional, en las condiciones que se indican en la cláusula siguiente.

CUARTO. MATRÍCULA Y ARANCELES.

4.1. En cumplimiento de la obligación establecida en el punto 3.5. de la cláusula anterior, el Alumno paga y pagará:

Arancel	Valor
Arancel de Matrícula Anual	\$ [*]
Arancel de Carrera Anual	\$ [*]

Los valores indicados corresponden a lo señalado en la Resolución de la Vicerrectoría Económica vigente a la fecha de este Contrato, que fija valores y condiciones de pago de los aranceles para las carreras del Instituto.

4.2. Se deja constancia que a las sumas señaladas precedentemente se le aplicarán los siguientes descuentos y beneficios estudiantiles:

Arancel	Descuento
Arancel de Matrícula Anual	[*] %
Arancel de Carrera Anual	[*] %

4.3. En razón de lo anterior y a los descuentos señalados en la cláusula 4.2) precedente, el plan de pago del Alumno será el siguiente:

Arancel	Valor
Arancel de Matrícula Anual	\$ [*]
Arancel de Carrera Anual	\$ [*]

4.3.1 Para facilitar los pagos indicados, se indican a continuación las siguientes formas y fechas de pago:

Arancel	Forma y fecha de pago
Arancel de Matrícula Anual	En este acto [] /día] [] /mes] [] / año]
Arancel de Carrera Anual	[*] cuotas fijas y sucesivas mensuales de \$ [*] cada una, con vencimiento al día [*] de cada mes, a contar del mes de [*] del año [*]

4.4. Además, y como condición previa al proceso de titulación, el Alumno deberá pagar un **Arancel del proceso de titulación** correspondiente al arancel del año en que se inicie dicho proceso. Se informa que el valor de este arancel es fijado en el último trimestre de cada año, mediante una Resolución de la Vicerrectoría Económica que se publicará en esa misma fecha en el Portal del Alumno.

4.5. El Alumno se constituirá en mora de las obligaciones que contrae en virtud de este instrumento, si se retrasa en cinco (5) o más días en el pago de alguna cuota pactada, contados desde el vencimiento respectivo. En este caso, se aplicará un interés del cincuenta por ciento (50%) de la tasa máxima convencional permitida para este tipo de operaciones no reajustables en moneda nacional (determinada mensualmente por la Comisión para el Mercado Financiero y publicada en <https://www.cmfchile.cl>) y, además, por los costos generados con motivo de su cobranza extrajudicial, de acuerdo con las siguientes reglas:

- a) El Instituto podrá realizar directamente las gestiones y actuaciones de cobranza extrajudicial o encargarlas a cualquiera de las empresas de cobranzas identificadas en el sitio web del Instituto (www.iplacex.cl).
- b) Por concepto de gastos de cobranza extrajudicial se cobrarán los gastos efectivamente incurridos en tal diligencia. En cualquier caso, se deja constancia que estos gastos están sujetos a los límites establecidos en la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. En conformidad a la norma vigente a esta fecha, estos gastos corresponderán a un porcentaje sobre el monto de la deuda vencida, solo una vez transcurridos los primeros 20 días corridos desde el atraso, conforme con la siguiente tabla:

- Por obligaciones hasta UF 10: 9%
- Por la parte que exceda de UF 10 y hasta UF 50: 6%
- Por la parte que exceda de UF 50: 3%

- c) Las gestiones y actuaciones de cobranza extrajudicial podrán efectuarse utilizando todos los medios disponibles, tales como comunicaciones escritas, verbales, electrónicas o visitas de cobranza a domicilio.

4.6. En conformidad con lo establecido en la **Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada**, por el presente acto el Alumno autoriza el tratamiento de **(i)** los datos

que permitan individualizarlo y contactarlo, **(ii)** los datos relacionados a antecedentes educacionales y experiencia laboral previa (de ser procedente), **(iii)** los datos que sean necesarios para la correcta ejecución del presente Contrato.

Además, se informa al Alumno que el Instituto recopila **(i)** información relativa al arancel y condiciones de pago de los servicios prestados, **(ii)** datos biométricos faciales del/la estudiante para la realización de pruebas en modalidad online y **(iii)** datos personales relacionados con los recursos académicos provistos por Iplacex o que el/la estudiante utiliza en la biblioteca, ya sea física o virtual.

Eventualmente, podrían recopilarse también **(i)** antecedentes socioeconómicos que permitan determinar la factibilidad del otorgamiento de una beca al Alumno, y **(ii)** antecedentes que permitan acreditar un hecho grave y calificado que impida al estudiante continuar con sus estudios y/o seguir pagando el arancel.

Por último, Iplacex habitualmente toma fotografías o imágenes en la realización de eventos específicos del Instituto que podrían permitir la identificación del estudiante.

El detalle acerca de las finalidades para la cuales se recopilan estos datos, su tiempo de almacenamiento, así como con qué entidades se comparten, se encuentra desarrollado en la Política de Privacidad de Prestación de Servicios Educacionales, documento que se encuentra disponible en el sitio web institucional (www.iplacex.cl), y que forma parte integrante de este Contrato, para todos los efectos legales.

El Alumno podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición comunicándose al correo de contacto que se señala en la Política de Privacidad.

De acuerdo a lo señalado en el artículo 4 de la Ley 19.628, para tratar datos personales se requiere de una habilitante legal que puede ser el consentimiento del titular o la ley. En aquellos casos en que la habilitante legal sea el consentimiento, en conformidad con lo dispuesto en el Artículo 4° de la citada Ley N°19.628, el titular puede revocar su consentimiento comunicándose al mismo correo electrónica señalado en el apartado anterior, sin perjuicio de los datos que el Instituto deba retener en cumplimiento de sus obligaciones legales. La revocación no tendrá efecto retroactivo.

4.7. Aumento de Valores de Aranceles.

Se informa que los valores de los aranceles de matrícula, de carrera, de certificaciones y de otros servicios que preste el instituto se podrán incrementar anualmente en conformidad a la variación experimentada por el IPC en el año inmediatamente anterior, más en un porcentaje que no excederá el 10%. Los nuevos valores se informarán en el sitio web del Instituto (www.iplacex.cl) y en el Portal del Alumno.

Estos nuevos valores sólo se aplicarán en caso de que el Alumno suscriba un nuevo contrato o anexo de contrato, en el que acepte los valores vigentes a esa fecha.

4.8. Para todos los efectos de este Contrato y conforme a la correspondiente Resolución de la Vicerrectoría Económica y al Reglamento Académico, se entenderá por:

- a) **Arancel de Matrícula Anual:** El monto que el Alumno debe pagar para adquirir o renovar su calidad de alumno regular. Dicho Arancel se pagará una vez al año.
- b) **Arancel de Carrera Anual:** El monto anual que el Alumno deberá pagar por los servicios educacionales.

4.9. Los valores señalados en el numeral 4.1 podrán ser objeto de becas, convenios o descuentos internos otorgados por el Instituto, así como de Becas de Arancel otorgadas por organismos externos, como el Ministerio de Educación o la Comisión Ingresas y/o de un Crédito con Aval del Estado.

Se deja constancia de que las becas, convenios o descuentos internos otorgados por el Instituto se aplicarán sobre el saldo pendiente de pago que resulte luego de la aplicación de las Becas de Arancel otorgadas por organismos externos, como las que asigna el Ministerio de Educación y la Comisión Ingresas.

Los excedentes producidos por la aplicación de becas no generarán devolución de valores al Alumno, sino que a la institución de origen de estos.

Sólo procederá devolución de valores al Alumno, cuando se produzcan excedentes por efecto de los pagos realizados con recursos del Alumno, priorizando las devoluciones a organismos externos como el Ministerio de Educación y la Comisión Ingresas.

QUINTO. DURACIÓN DEL CONTRATO.

5.1. Este Contrato tendrá la duración de un año desde la fecha de inicio del Período de Clases del bimestre indicado en el punto II, de acuerdo al calendario académico respectivo.

5.2. Si al término del Contrato, el Alumno tuviera obligaciones académicas pendientes, podrá suscribir un nuevo contrato por un nuevo período de un año, pagando el Arancel de Matrícula Anual y el Arancel de Carrera Anual vigente a la fecha de suscripción de tal contrato. Los valores de estos aranceles son informados en el sitio web del Instituto (www.iplacex.cl) y en el Portal del Alumno.

Si el Alumno concluye la Carrera antes del vencimiento del plazo del nuevo contrato, sólo deberá pagar la fracción del Arancel Anual correspondiente.

5.3. Se deja constancia que la duración del presente Contrato no dice relación con la duración la Carrera. La Carrera tiene la duración señalada en la correspondiente resolución aprobatoria de la Vicerrectoría Académica.

Asimismo, se deja constancia que la duración de los estudios del Alumno dependerá de su progresión académica o avance curricular.

SEXTO. DERECHO DE RETRACTO DEL ALUMNO Y TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO.

6.1. La Institución presta al Alumno servicios de educación superior por el pago de un Arancel de Matrícula Anual y de Carrera Anual. A fin de facilitar su pago, el Arancel de Carrera Anual podrá pagarse en cuotas mensuales, tal como se dispone en la cláusula cuarta de este Contrato.

6.2. Por otro lado, las partes reconocen que el Instituto ha comprometido recursos por todo el período contratado, para así poder asegurar la prestación regular del servicio educativo, los materiales de enseñanza y la mantención de la infraestructura física y tecnológica necesaria para la prestación de los servicios educacionales.

En consecuencia, se conviene que la renuncia, suspensión o simple abandono del Alumno a la Carrera, no lo exime del pago del Arancel de Carrera insoluto correspondiente al período contratado ni le otorga el derecho a la devolución de los valores ya pagados. En particular, en caso de que el Alumno abandone “de hecho” la Carrera, deberá pagar el Arancel de Carrera contratado correspondiente y no tendrá derecho a la devolución de los valores ya pagados.

6.3. Sin perjuicio de lo anterior, el **Alumno tendrá derecho a retractarse, poner término anticipado al Contrato, o suspenderlo** en las siguientes circunstancias:

- a. En conformidad con el **artículo 3° ter de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores**, el Alumno tendrá derecho a retractarse del presente Contrato dentro del plazo de diez (10) días contados desde la fecha en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, sin pago alguno por los servicios educacionales no prestados. Para hacer efectivo este retracto, el alumno debe acreditar ser de primer año de una carrera y encontrarse matriculado en otra institución de educación superior y demás requisitos legales. En este caso, el Instituto retendrá por concepto de costos de administración un monto equivalente al 1% del Arancel Anual de la carrera. Se hace presente que lo prescrito en el Art 3 bis de la Ley n°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, no aplica al presente contrato, por estar regulado bajo el artículo 3 ter de la misma Ley.
- b. Transcurrido este plazo legal, **el Alumno tendrá derecho a retractarse del presente Contrato, por una única vez, siempre que lo haga por escrito y durante el periodo que va desde su Admisión y hasta un plazo de cinco (5) días corridos antes de la fecha de inicio de las clases** conforme al Calendario Académico. En este caso, no se restituirá lo que hubiera pagado el Alumno por concepto de Arancel de Matrícula.

En caso de que el Alumno tenga razones graves y calificadas que le impidan absolutamente continuar con sus estudios, y requiera el término anticipado del presente Contrato y el cese del pago de las cuotas del Arancel Anual pendientes, deberá presentar una solicitud escrita a la **Comisión de Gracia** del Instituto, la

que tendrá un plazo de 30 días para resolver. La solicitud deberá incluir todos los antecedentes que acrediten las razones invocadas para ser evaluados.

- c. De acuerdo a lo indicado en la cláusula Décima Quater y el Anexo I del presente contrato.
- d. El alumno podrá solicitar en cualquier tiempo y por única vez, la suspensión de los estudios de acuerdo lo prescribe el Reglamento Académico.

6.4. En todos los casos en que el Alumno ejerza su derecho a retracto o a terminación anticipada en conformidad con la cláusula anterior, se entenderá que el Contrato terminará desde la fecha de solicitud de retracto en los casos (a) y (b); desde la fecha de la resolución de la Comisión de Gracia, en el caso (c). A partir de esta fecha, el Instituto tendrá un plazo de 20 días hábiles para hacer devolución al Alumno de toda la documentación entregada en garantía de las obligaciones financieras emanadas del Contrato y de los montos que en cada caso corresponda restituir.

6.5. Se deja constancia que **el Instituto podrá desistirse de impartir la Carrera**, en el evento de no completarse un grupo-curso mínimo de 15 alumnos matriculados, a los 15 días previos a la fecha de inicio de las clases conforme el Calendario Académico. De verificarse esta circunstancia, el Instituto deberá comunicarlo al Alumno con, a lo menos, 15 días de anticipación a la fecha de inicio de las clases, conforme lo dispuesto en el Calendario Académico. En este caso, el Alumno tendrá las siguientes facultades: (a) requerir la devolución de todo lo pagado en razón de este Contrato, dentro del plazo de 20 días desde el aviso; o (b) requerir la imputación de los valores pagados a la matrícula y arancel de cualquier carrera que imparta el Instituto para el mismo período académico y donde cumpla todos los requisitos requeridos por la Institución. En caso de que Alumno opte por la opción (a) anterior, el Instituto tendrá un plazo de 20 días hábiles para devolverle toda la documentación entregada en garantía de las obligaciones financieras emanadas del Contrato y de los montos que corresponda restituir.

SÉPTIMO. TÉRMINO DEL CONTRATO. El Contrato terminará por las siguientes causales:

- 7.1.** Mutuo acuerdo de las partes.
- 7.2.** Vencimiento del plazo correspondiente a este Contrato.
- 7.3.** Resolución que haga efectiva una Causal de Eliminación contemplada en el Reglamento Académico del Instituto.
- 7.4.** Fallecimiento del Alumno.
- 7.5.** Ejercicio del Derecho de Retracto contemplado en el artículo 3º ter, de la Ley Nº19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 7.6.** Ejercicio del Derecho de Retracto o terminación anticipada convenido en la cláusula Sexta del presente Contrato.
- 7.7.** Las demás contempladas expresamente en el presente Contrato.

OCTAVO. MANDATO ESPECIAL DEL ALUMNO Y SOSTENEDOR.

8.1. En este acto y con el sólo objeto de facilitar el cobro de las sumas de dinero adeudadas al Instituto, el Alumno y el sostenedor otorgan un mandato especial a IPLACEX S.A., para que actuando a través de sus representantes legales o quienes éstos designen, en nombre y representación del mandante y sin ánimo de novar, suscriba uno o más pagarés a favor de IPLACEX S.A., que contendrán la cantidad adeudada por el Alumno por concepto de incumplimiento de la obligación de pago de la matrícula y/o cualquier cantidad correspondiente a aranceles de la carrera, a la fecha de suscripción de los respectivos pagarés, más el interés máximo convencional y los gastos de cobranza extrajudicial, de acuerdo con la Cláusula Cuarta de este Contrato.

8.2. El Mandato estará sujeto a las siguientes condiciones particulares:

- a. El Instituto podrá suscribir uno o más pagarés que sean necesarios y hacer autorizar ante Notario la firma de los suscriptores.
- b. El o los mandatarios designados quedan expresamente facultados, de acuerdo con el artículo 11 de la Ley N°18.092 sobre Letras de Cambio y Pagarés, para completar en dichos pagarés todos los datos, antecedentes y formalidades que sean necesarios para reunir los requisitos legales para su validez en conformidad a lo dispuesto por el Artículo N°102 de la misma ley y demás normas legales aplicables.
- c. El Instituto queda expresamente facultado para ejercer el mandato y cumplir las instrucciones precedentes en cualquier tiempo, por intermedio de cualquiera de sus apoderados facultados al efecto y sin mediar requerimiento de pago o protesto, ya sea que el Alumno y el Sostenedor registren una o más obligaciones pendientes total o parcialmente de pago.
- d. La suscripción de estos documentos no constituirá novación de las obligaciones establecidas en el presente Contrato.
- e. Este mandato se otorga con expresa facultad de delegar, con el objeto de facilitar el cobro de las cantidades que resulten adeudadas al Instituto, en cuyo caso quedará sometido a lo dispuesto en el Artículo N°2.169 del Código Civil y se mantendrá vigente en tanto el Alumno tenga obligaciones con el Instituto.
- f. Este mandato es gratuito y el Alumno y el Sostenedor podrán revocarlo, por escrito, siempre que las obligaciones de este Contrato se encuentren completamente extinguidas a la fecha de la revocación.
- g. El mandato no se extinguirá por la sola terminación del Contrato. Terminado el Contrato por cualquier motivo y siempre que no existan obligaciones pendientes del Alumno y del Sostenedor con el Instituto, el presente mandato se entenderá revocado de pleno derecho.

- h. Los gastos notariales por autorización de firma e impuestos que se devenguen con ocasión de este pagaré, inclusive los gastos notariales derivados del protesto si éste se produjese, serán de cargo exclusivo del mandante.
- i. El Instituto rendirá cuenta del ejercicio del mandato, la cual enviará por escrito al domicilio o correo electrónico registrado por el Alumno, dentro de un plazo de los 60 (sesenta) días siguientes a la suscripción de los respectivos pagarés.

NOVENO. NOTIFICACIONES. Las notificaciones que procedan serán efectuadas por escrito a los domicilios señalados en este Contrato.

DÉCIMO. CUMPLIMIENTO. Conforme a lo señalado en la Ley N°20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionario público nacional y extranjero, receptación, soborno entre particulares, administración desleal, negociación incompatible y demás delitos que con posterioridad se incluyan en la indicada Ley, IPLACEX ha adoptado e implementado un sistema de prevención de delitos.

Se destaca como parte esencial del Sistema de Prevención del Delito, la prohibición de cualquier pago, beneficio o ventaja ilegítima (tangible o intangible) que puedan darse u ofrecerse, directa o indirectamente, por o en nombre de la Institución a cualquier persona o entidad que preste o reciba servicios en la institución.

De esta manera, en el presente Contrato, IPLACEX se obliga a cumplir con sus deberes de dirección y supervigilancia, disponiendo de los controles suficientes y eficaces para prevenir, evitar y detectar la comisión de este tipo de delitos por parte de sus trabajadores, dependientes, contratistas, subcontratistas o cualquier otro colaborador. Cualquier denuncia ante posibles incumplimientos deberá realizarse a través del canal de denuncia de la Institución: www.resguarda.com/iplacex

DECIMO BIS. Política Integral de Acoso Sexual, Violencia y Discriminación de Género: En cumplimiento de la Ley N° 21.369 Iplacex ha creado e implementado una Política para prevenir, investigar, sancionar y erradicar las conductas de acoso sexual, violencia y discriminación de género, con la finalidad de establecer ambientes seguros y libres para todas las personas que se relacionen en la comunidad académica, con prescindencia de su sexo, género, identidad y orientación sexual. La Política contiene un Modelo de Prevención y un Modelo de Investigación y Sanción ante incumplimientos, el que puede incluir la terminación anticipada del presente instrumento para quién infrinja las disposiciones estipuladas en la Política.

Esta Política se encuentra debidamente publicada en la página web de la Institución: <https://www.iplacex.cl>, la cual los comparecientes aceptan y se entienden que forma parte del presente contrato, para todos los efectos legales.

Cualquier denuncia ante posibles incumplimientos a la Política deberá realizarse a través del canal de denuncia de la Institución: www.resguarda.com/iplacex

DÉCIMO TER. Política de Reclamos de la institución. La institución posee una política de reclamos, con el objetivo de establecer los procedimientos, roles y responsabilidades para la recepción y gestión de reclamos. Esta se encuentra publicada en la página web de la Institución: <https://www.iplacex.cl/marco-normativo/> y define los canales institucionales que podrá utilizar el alumno, para hacer llegar reclamos o sugerencias: Mail tutor@iplacex.cl y teléfono 600 085 0085 y formulario en <https://www.iplacex.cl/contactanos>. También se indica la forma de envío de reclamos a entidades externas como el Sernac y la Superintendencia de Educación Superior.

DÉCIMO QUÁTER. La institución posee una política de retiros, que detalla al alumno la forma de proceder ante solicitudes de retractos y renunciaciones. Esta se entrega al alumno en el Anexo I del presente contrato.

DÉCIMO PRIMERO. DOMICILIO Y TRIBUNAL COMPETENTE. El Tribunal competente para conocer los efectos del presente contrato será aquel que resulte naturalmente competente de acuerdo con el artículo 50 H de la Ley del Consumidor esto es, aquel que corresponde al domicilio del alumno o de Iplacex, a elección del primero.

El presente Contrato se firma en dos ejemplares, quedando uno en poder del Alumno y otro en poder del Instituto. Declaro que he leído y comprendido el contenido del Contrato para la Prestación de Servicios Educativos, incluyendo el Anexo I sobre su Política de Retiro, y he recibido acceso a las principales políticas de la institución publicadas en www.iplacex.cl

Nombre y Firma del Alumno

Nombre y Firma del Sostenedor

pp. IPLACEX

ANEXO I

POLÍTICA DE RETIROS

I.- Definiciones

Para sentar las bases de esta política debemos entender cada uno de los conceptos que la componen:

Retracto: Entenderemos por Retracto a la solicitud, por parte del alumno, de no continuar con los servicios académicos, antes del inicio de las clases contratadas, según lo indicado en el Calendario Académico y de acuerdo al Reglamento Académico Institucional vigente y la Ley de Protección al Consumidor.

Renuncia: Entenderemos por Renuncia a la solicitud, por parte del alumno, de no continuar con los servicios académicos después del inicio de las clases contratadas, según lo indicado en el Calendario Académico y de acuerdo al Reglamento Académico Institucional vigente.

Abandono: Entenderemos por Abandono de los estudios, en el caso de los alumnos que no tengan ningún ingreso o actividad dentro de ninguna de sus asignaturas en su Aula Virtual desde el momento en que se le hayan cargado en su aula los módulos de inicio o programa de inducción, hasta la segunda semana del Bimestre en la que el alumno no haya ingresado a su programa académico por primera vez y mantenga pendiente de pago su arancel de carrera anual completo, esto de acuerdo con el artículo 36 letra f) del Reglamento Académico Institucional vigente.

Devolución: Entenderemos por Devolución al acto restituir ingresos por un servicio pagado y no prestado, ya sea de forma directa al alumno o a organismos públicos o privados, producto de saldos de financiamientos del Estado o privados.

II.- Alcance

La presente política debe ser revisada permanente por la Vicerrectoría Económica e implementada por los jefes administrativos y directores de Sede.

III.- Tratamiento Específico

Explicado cada uno de los conceptos, daremos cuenta del tratamiento que se da a cada uno de ellos:

1. Retracto:

De acuerdo con lo que se indica el Contrato de Prestación de Servicios Educativos, se establece que:

- a) *En conformidad con el artículo 3° ter de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el Alumno tendrá derecho a retractarse del presente Contrato dentro del plazo de diez (10) días contados desde la fecha en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, sin pago alguno por los servicios educativos no prestados. Para hacer efectivo este retracto, el alumno debe acreditar ser de primer año de una carrera y encontrarse matriculado en otra institución de educación superior y demás requisitos legales. En este caso, el Instituto retendrá por*

concepto de costos de administración un monto equivalente al 1% del Arancel Anual de la carrera. Se hace presente que lo prescrito en el Art 3 bis de la Ley n°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, no aplica al presente contrato, por estar regulado bajo el artículo 3 ter de la misma Ley.

- b) *Transcurrido este plazo legal, el Alumno tendrá derecho a retractarse del presente Contrato, por una única vez, siempre que lo haga por escrito y durante el periodo que va desde su Admisión y hasta un plazo de cinco (5) días corridos antes de la fecha de inicio de las clases conforme al Calendario Académico. En este caso, no se restituirá lo que hubiera pagado el Alumno por concepto de Arancel de Matrícula.*

Posterior al plazo expuesto anteriormente, toda voluntad de no continuidad con el servicio educacional será entendido como Renuncia.

2. Renuncia:

De acuerdo con lo indicado en el Contrato de Prestación de Servicios Educativos, se establece que:

En caso de que el Alumno tenga razones graves y calificadas que le impidan absolutamente continuar con sus estudios, y requiera el término anticipado del presente Contrato y el cese del pago de las cuotas del Arancel Anual pendientes, deberá presentar una solicitud escrita a la Comisión de Gracia del Instituto, la que tendrá un plazo de 30 días para resolver. La solicitud deberá incluir todos los antecedentes que acrediten las razones invocadas para su evaluación.

Lo indicado en el párrafo anterior, tiene como objetivo que el alumno entregue a la institución la información suficiente y se consideren plazos adecuados, para poder ejercer acciones efectivas tendientes a apoyar, orientar y ofrecer distintas alternativas a los alumnos que han manifestado su intención de renuncia, para evaluar junto con él las opciones a su alcance.

En todos los casos en que el Alumno ejerza su derecho a retracto o a renuncia en conformidad con la cláusula anterior, se entenderá que el Contrato terminará desde la fecha de esa solicitud de retracto según corresponda o desde la fecha de la resolución de la Comisión de Gracia.

Toda solicitud de retracto o renuncia deberá formalizarse, manifestando las causales de dicha solicitud y en el caso de la renuncia, deberá pasar por un proceso de salida y seguimiento definido por la Vicerrectoría de Experiencia del Estudiante, que buscará apoyar, orientar y ofrecer distintas alternativas a los alumnos que han manifestado su intención de renuncia.

IV.-Modalidades de Pago

Las formas de restitución de fondos, de corresponder, varían según la modalidad de pago utilizada por nuestros estudiantes para su contrato anual, las que se detallan a continuación:

- **Pago en Cuotas:** Es la principal modalidad de pago utilizada por nuestros estudiantes y se realiza en hasta 12 cuotas mensuales.
- **Pago al Contado:** Esta se da cuando el valor total del contrato es cancelado en un solo pago al inicio del periodo estipulado en este.
- **Pago con Financiamiento (BECA y CAE):** Esta modalidad se da cuando el arancel anual del contrato es pagado total o parcialmente con alguna BECA del Estado y/o con el Crédito con Aval del Estado (CAE).

V.- Devoluciones

- a) Si el alumno hubiese pactado un contrato con modalidad de pago en cuotas y solicitase formalmente un retractor, dentro de las fechas correspondientes, de acuerdo al calendario académico vigente, no se cobrará por los servicios que no hubiesen sido ejecutados. En estos casos no se devolverá al alumno lo cancelado por concepto de matrícula. Se debe indicar que a la fecha no se ha realizado ningún cobro de arancel de carrera.

Si el retractor mencionado sucediese dentro de los rangos de fechas indicados por el artículo 3° ter de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la institución realizará las devoluciones de matrícula de acuerdo a lo indicado por dicha ley.

- b) Si el alumno hubiese pactado un contrato con modalidad de pago en cuotas y solicitase formalmente su renuncia, con fecha posterior a la indicada para ejercer el derecho a retractor, la institución cobrará hasta el arancel del mes correspondiente a aquél en el cual el alumno realizó formalmente su solicitud de renuncia. En estos casos no se devolverá al alumno lo cancelado por concepto de matrícula.

Si la renuncia mencionada sucediese dentro de los rangos de fechas indicados por el artículo 3° ter de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la institución realizará las devoluciones de fondos de acuerdo a lo indicado por dicha ley.

- c) Si el alumno hubiese pactado un contrato con modalidad de pago al contado y solicitase formalmente un retractor, dentro de las fechas correspondientes de acuerdo al calendario académico vigente, se procederá a la devolución del dinero por los servicios que no han sido ejecutados. En estos casos no se devolverá al alumno lo cancelado por concepto de matrícula.

Si el retractor mencionado sucediese dentro de los rangos de fechas indicados por el artículo 3° ter de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la institución realizará las devoluciones de matrícula de acuerdo a lo indicado por dicha ley.

- d) Si el alumno hubiese pactado un contrato con modalidad de pago al contado y solicitase formalmente su renuncia, con fecha posterior a la indicada para ejercer el derecho a retractor, la institución devolverá los aranceles de acuerdo a la tabla de devoluciones del numeral VI de esta política. En estos casos no se devolverá al alumno lo cancelado por concepto de matrícula.

Si la renuncia mencionada sucediese dentro de los rangos de fechas indicados por el artículo 3° ter de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la institución realizará las devoluciones de matrícula de acuerdo a lo indicado por dicha ley.

Todas las devoluciones indicadas en las letras a) a la d) precedentes, se realizarán en un plazo de 20 días hábiles, desde las fechas de las solicitudes respectivas.

e) **Alumnos con Financiamiento Estatal (BECA y CAE):**

Los beneficios estatales tienen una metodología de asignación y uso particular en Chile, bajo regulaciones que impone el Ministerio de Educación y la comisión INGRESA.

La adjudicación y renovación de los beneficios se realiza a través de las instituciones del Estado de manera anual y el uso de ellos se realiza de manera semestral. A modo de ejemplo, si un alumno se adjudica a la Beca Nuevo Milenio 1 por un valor de \$600.000 podrá utilizar \$300.000 durante el primer semestre y los otros \$300.000 durante el segundo semestre. Dentro de los requisitos que debe cumplir el estudiante para postular a estos beneficios es tener la calidad de alumno regular de la institución de educación.

Tal como se indica en el Contrato de Prestación de Servicio Educativos, los excedentes producidos por la aplicación de becas no generarán devolución de valores al Alumno, sino que a la institución de origen de estos.

Sólo procederá devolución de valores al Alumno, cuando se produzcan excedentes por efecto de los pagos realizados con recursos del Alumno, priorizando las devoluciones a organismos externos como el Ministerio de Educación y la Comisión IngresA.

Las formas y plazos de devoluciones en estos casos están regulados por organismos gubernamentales y no pueden ser modificados por la institución.

Con todo lo expuesto anteriormente, si un alumno con beneficios o financiamiento estatal presenta una renuncia, se utilizarán los beneficios del Estado en primer lugar y luego los aportes entregados por el estudiante, devolviendo a quién corresponda los excedentes que se generen.

VI.- Cálculo de devoluciones

A continuación, se presenta una tabla de cálculo de porcentajes de devoluciones del arancel mensual por renuncia. Esta tabla solo aplica en el caso en que el bimestre se encuentre efectivamente pagado, esto es, que efectivamente existan montos que devolver

Para modalidad de pago al contado

Bimestre / Mes de solicitud de la renuncia	Semana de solicitud de la renuncia	Servicio devengado	Devolución
B1 / Mes 1	Sem1-Sem4	10%	90%
B1 / Mes 2	Sem5-Sem8	20%	80%
B2 / Mes 3	Sem9-Sem12	30%	70%
B2 / Mes 4	Sem13-Sem16	40%	60%
B3 / Mes 5	Sem17-Sem20	50%	50%
B3 / Mes 6	Sem21-Sem24	60%	40%
B4 / Mes 7	Sem25-Sem28	70%	30%
B4 / Mes 8	Sem29-Sem32	80%	20%

B5 / Mes 9	Sem33-Sem36	90%	10%
B5 / Mes 10	Sem37-Sem40	100%	0%

Se debe tener presente que, dado el modelo educativo de la institución, la carga de asignaturas para cada alumno es estándar y corresponde a dos asignaturas en un bimestre.

Ej: Si un alumno hubiese pactado un contrato con modalidad de pago al contado, habiendo pagado en una sola cuota \$2.000.000 (por una carrera con 10 aranceles de \$200.000 cada uno, desde Marzo a Diciembre) y solicitase formalmente su renuncia durante el mes de Mayo, la institución le devolverá \$1.400.000, por los meses de Junio a Diciembre.

VII.- Excepciones y actualizaciones

Cualquier excepción que se presente respecto a esta política deberá ser abordado por la Vicerrectoría Económica.

Será la Vicerrectoría Económica la responsable de esta política y deberá realizar sus modificaciones de producirse cambios que lo ameriten.