

Circular N°	019/2021
Nombre	Reglamento del alumno/usuario/consumidor
Fecha de emisión	12 de diciembre de 2021
Referencias	SGC Seatam Holding S.A. / ISO 9001:2015 8.5.1 / Ley N° 1334/98 ; Ley N° 6366/19 Que modifica la Ley N° 1334/98 de defensa del consumidor y del usuario. / Circular 006 – Obligaciones del Participante.
Reemplaza Circular N°	005/2021 Requisitos generales de matrícula 017/2021 Requisitos de matrícula
Propósito	Exponer los derechos y responsabilidades del alumno.

Contenido

PROPÓSITO DE LA 019/2021.....	2
DEFINICIONES.....	2
1 CONDICIONES DE ADMISIÓN	2
1.1 Criterios de admisión:	2
1.2 Cláusula de inclusión:.....	3
1.3 Cláusula de abandono de matrícula.....	3
1.4 Firma de contrato de adhesión.....	3
1.5 Cláusula legal al amparo de la Ley 1334/98 y sus modificaciones.....	4
1.6 Derechos del participante.....	4
1.7 Autoridad de aplicación	4
2 DEBERES DEL PARTICIPANTE.....	4
3 ACUERDOS ADICIONALES PARA LA ENTREGA DE COMUNICADOS	5
4 MATRICULA PARA CURSOS PRESENCIALES (Solo válido para Paraguay)	5
5 MATRICULA PARA CURSOS E-LEARNING · VIRTUAL (Válido para alumnos de todo el continente)	5
6 CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	5

PROPÓSITO DE LA 019/2021

Comunica los requisitos reglamentarios y requisitos legales que rigen la relación contractual entre Seatam Holding S.A. y el cliente contratante de las actividades formativas.

DEFINICIONES

Consumidor y usuario: toda persona física o jurídica, nacional o extranjera que adquiera, utilice o disfrute como destinatario final de bienes y servicios de cualquier naturaleza (Art. 4° (a) / Ley 1334). También podrá ser conocido como “cliente”.

Servicios: cualquier actividad onerosa suministrada en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito o de seguro, con excepción de las que resultan de las relaciones laborales.

No están comprendidos en esta ley, los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por la autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento. (Art. 4° (d) / Ley 1334).

Contrato de adhesión: es aquél cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda discutir, alterar o modificar substancialmente su contenido. (Art. 4° (h) / Ley 1334).

Relación de consumo: Relación de consumo es la relación jurídica que se establece entre quien, a título oneroso, provee un producto o presta un servicio y quien lo adquiere o utiliza como destinatario final. (Art. 5° / Ley 1334).

Participante: persona que participa de una de las acciones de capacitación impartidas por Seatam Holding S.A., también podrá ser conocido como alumno, cliente participante, beneficiario.

Divulgador: respecto de la seguridad de la información, se denomina divulgador a la persona física o jurídica que proporciona información confidencial sobre su persona, datos, materiales, etc. Podrá divulgador tanto Seatam Holding S.A. como el cliente, usuario, consumidor, dependiendo de la posición en el proceso de intercambio de información.

Receptor: respecto de la seguridad de la información, se denomina receptor a la parte que recibe información confidencial por parte de un divulgador.

1 CONDICIONES DE ADMISIÓN

1.1 Criterios de admisión:

- Toda persona mayor de 18 años que busquen mejorar sus competencias en el ámbito laboral. En el caso de ser menos de edad, deberá contar con la autorización escrita del tutor legal.
- Pago del arancel o colegiatura
- Completar el formulario de matrícula diferenciado para alumnos del sistema de formación asincrónico (vía plataforma Moodle) y del sistema de formación sincrónica presencial (vía clases presenciales).

- En el caso que sea un requisito del campo laboral en el que se imparte la acción formativa, cumplir con el requisito pertinente.
- Otros requisitos que se especifiquen por cada acción formativa y que tengan relación con el contenido del programa o con el enfoque pedagógico.

1.2 Cláusula de inclusión:

- Nuestra organización garantiza que los criterios y proceso de admisión son aplicados de manera uniforme para todos nuestros alumnos, estos criterios se encuentran disponibles en el plan académico de cada curso que se imparte.
- Nuestra organización considera irrenunciable el modelo de educación inclusiva, asegurando una verdadera igualdad de oportunidades para el alumnado con discapacidad intelectual o física, dentro de lo posible, y asumimos la diversidad como un valor añadido, de forma que se establezca una estrecha colaboración de todos los agentes educativos en igualdad de condiciones.

1.3 Cláusula de abandono de matrícula

- Los alumnos pueden solicitar la anulación de su matrícula total mediante escrito dirigido a la Dirección del Centro y de acuerdo con lo establecido en la Ley 1334 de defensa del consumidor y del usuario, así como sus enmiendas posteriores y que en su Artículo N° 26 señala:
- **El consumidor tendrá derecho a retractarse dentro de un plazo de siete días contados desde la firma del contrato** o desde la recepción del producto o servicio, cuando el contrato se hubiere celebrado fuera del establecimiento comercial, especialmente si ha sido celebrado por teléfono o en el domicilio del consumidor.
- En el caso que ejercite oportunamente este derecho, le serán restituidos los valores cancelados, debidamente actualizados, siempre que el servicio o producto no hubiese sido utilizado o sufrido deterioro.
- No obstante lo anterior, y bajo un estricto cumplimiento de nuestra **Política de Lealtad al Cliente**, nuestra organización reduce el plazo de retractación que establece la Ley y lo fija como: **plazo para anular la matrícula es de hasta 72 horas** antes de que comience el curso, pudiendo el usuario solicitar el reembolso del arancel pagado en su totalidad, descontándose los gastos inherentes a costos bancarios, transferencias, comisiones de plataformas financieras). Pasado este lapso de tiempo, el alumno no podrá ejercer el derecho de devolución.
- Sin embargo, en el caso que el beneficiario pierda su derecho a la devolución del arancel pagado, podrá hacer derecho del importe para abonarlo a la adquisición de una acción de capacitación futura, en la misma modalidad adquirida, incluso pudiendo endosarlo a un tercero mediante la presentación de una carta escrita y firmada por el titular.

1.4 Firma de contrato de adhesión

- La presente circular constituye parte integral del contrato de adhesión para regular la presentación del servicio de capacitación contratado por el cliente y al completar el formulario de matrícula respectivo, el cliente declara haber leído, comprender y aceptar las cláusulas del presente reglamento.

1.5 Cláusula legal al amparo de la Ley 1334/98 y sus modificaciones

- El presente contrato es un contrato de adhesión toda vez que sus cláusulas han sido establecidas unilateralmente por Seatam Holding S.A., sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda discutir, alterar o modificar substancialmente su contenido.

1.6 Derechos del participante

- Todo participante tiene derecho a recibir un curso de capacitación diseñado bajo estrictos controles de calidad didáctica, esto es, seguir con los lineamientos establecidos por los organismos acreditadores de la acción formativa en cuanto al diseño y desarrollo de la acción formativa, el diseño de los materiales de instrucción, el diseño de los materiales de evaluación, la competencia del diseñador instruccional y del docente que imparte la acción formativa, de la entrega del certificado de participación o del certificado de egreso según sea la condición del alumno.
- Adicionalmente se aplican todas las clausula del Art. 6° de la Ley 6366/2019, exceptuando aquellas específicas para la otorgación de créditos, por cuanto Seatam Holding S.A. no es una institución del rubro financiero y, por consiguiente, no otorga créditos a sus usuarios.

1.7 Autoridad de aplicación

- De acuerdo con lo señala el artículo 40 de la Ley del Consumidor, En el ámbito nacional será autoridad de aplicación de la presente ley el [Ministerio de Industria y Comercio](#), y en el ámbito local, las municipalidades; pudiendo ambos actuar en forma concurrente.
- Adicionalmente, en materia de calidad de la acción formativa en materia de diseño y desarrollo, será autoridad de aplicación, la organización que acredita nuestra acción educativa [FUNIMEC](#) o [IRMASregister](#) según sea el caso de aplicación.
- En el caso de cuestiones relacionadas con el no cumplimiento de requisitos relacionados con la gestión de la calidad, el organismos rector aplicable es el [Organismo de Certificación ARS](#), y ante el silencio de este, el [Organismo Internacional de Acreditación](#) miembro del [Foro Internacional de Acreditación IAF](#).

2 DEBERES DEL PARTICIPANTE

1. El participante deberá cumplir con los horarios establecidos en el programa académico del curso en el cual se ha matriculado y en la modalidad pertinente.
2. En los cursos presenciales la asistencia mínima para aprobar el curso es de 75%.4. En cursos e-learning, la asistencia no es requisito para aprobar el curso, pero sí responder las preguntas de los foros o cuestionarios y completar todas las actividades.
3. Todo participante deberá participar en proceso de evaluación si la actividad lo indica, de lo contrario no podrá aprobar el curso.
4. Tanto para cursos presenciales como e-learning, la evaluación mínima para aprobar es nota 70% (escala de 1% a 100%) o la escala apreciativa: No participó, bueno, muy bueno, excelente.
5. En caso de presentarse cualquier situación que alterase el normal desarrollo de la clase, dirigirse a encargado o coordinador y manifieste sus inquietudes.

6. En el caso que participante haya sido beneficiado por el sistema de becas, tales beneficios son manejados directamente por la Fundación FUNIMEC o la organización patrocinante, pero pueden ser gestionado por el Ejecutivo de Cuentas de Seatam Holding S.A.
7. Al momento de consignar los datos, el matriculado deberá estragar la información de manera clara y completa, ya que estos datos consignados serán empleados en el diseño de su Diploma.
8. Las circulares de Seatam Holding S.A y publicadas en el sitio oficial de [Escuela Normas ISO](#) forman parte integral del contrato con el alumno y explican las obligaciones y deberes de ambas partes.

3 ACUERDOS ADICIONALES PARA LA ENTREGA DE COMUNICADOS

Seatam Holding S.A. podría proporcionar a los usuarios matriculados, de tiempo en tiempo, información relacionada con las actividades que proporciona, ya sea a través de boletines de noticias electrónicas, impresos, vía WhatsApp, Facebook, Instagram, u otro medio similar, y en el caso que el usuario no desee recibir notificaciones de esta naturaleza podrá utilizar los mecanismos que hayan sido proporcionados para desvincularse de este tipo de procesos comunicaciones.

4 MATRICULA PARA CURSOS PRESENCIALES (Solo válido para Paraguay)

Para matricularse en el curso presencial deberá ingresar al siguiente enlace y completar todos los campos.

[Matricula curso presencial \(Asunción\)](#)

<https://forms.gle/Jy9QyzzrepasXjZ77>

5 MATRICULA PARA CURSOS E-LEARNING · VIRTUAL (Válido para alumnos de todo el continente)

Para matricularse en el curso a distancia, de duración de 3 o más semanas, deberá ingresar al siguiente enlace y completar todos los campos.

[Matrícula curso virtual \(Todo América Latina, Europa y el Caribe\)](#)

<https://forms.gle/yaL7crLx8XKk2K8p9>

6 CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

1. La información confidencial, y todos los derechos a la misma que han sido o serán divulgados al Receptor, mediante el registro de matrícula, permanecerán como propiedad del Divulgador. El Receptor no obtendrá derecho alguno, de ningún tipo, sobre la información, ni tampoco ningún derecho de utilizarla, excepto para el objeto del presente reglamento y lo establecido en la cláusula 3. La divulgación de la Información confidencial no implica el licenciamiento de derecho de patentes o derecho de autor o ningún otro derecho por parte del Divulgador, que no sean los establecidos o en cualquier otro anexo adicional que firmen las partes.
2. Además de las obligaciones que emanan de la naturaleza del acuerdo del que da cuenta el presente instrumento el receptor de la información estará obligado a:

- a. Mantener la información confidencial en estricta reserva y no revelar ningún dato de la información a ninguna otra parte, relacionada o no, sin el consentimiento previo escrito del divulgador.
 - b. Instruir al personal que estará encargado de recibir la información confidencial, debiendo suscribir el correspondiente acuerdo de confidencialidad si fuere necesario, de su obligación de recibir, tratar y usar la información confidencial que reciban como confidencial y destinada únicamente al propósito objeto del acuerdo, en los mismos términos en que se establece en el presente instrumento.
 - c. Divulgar la información confidencial únicamente a las personas autorizadas para su recepción dentro de la organización.
 - d. Tratar confidencialmente toda la información recibida directa o indirectamente del divulgador, y no utilizar ningún dato de esa información de ninguna manera distinta al propósito del presente acuerdo.
 - e. No manejar, usar, explotar, o divulgar la información confidencial a ninguna persona o entidad por ningún motivo en contravención a lo dispuesto en este instrumento, salvo que sea expresamente autorizado por escrito a hacerlo por el divulgador.
3. Así mismo el usuario, cliente, participante, adquiriente, se encuentra obligado a respetar los derechos de autor de los materiales proporcionados para completar las respectivas acciones de capacitación impartidas.
 4. Podrán ser considerados Divulgador o Receptor cualquiera de las partes, dependiendo de la posición que ocupen respecto del proceso de entrega de la información confidencial.

Marcelo C. Olivier
Gerente General
Seatam Holding S.A.

El Cliente
quien al completar el formulario de matrícula acepta
las condiciones del presente reglamento