



## Política de Reembolso

La presente política establece los términos y condiciones bajo los cuales se procesarán las solicitudes de reembolso para los servicios contratados con el Departamento Académico y el Departamento Operativo. Al contratar nuestros servicios, el usuario acepta de manera tácita estas disposiciones.

### 1. Departamento Académico

Servicios de capacitación, diplomados, cursos, certificaciones, entre otros.

El Departamento Académico compromete recursos docentes, materiales y cupos limitados desde el momento de la inscripción. Por ello, la política se rige bajo un esquema de ventana de oportunidad limitada:

- **Plazo de arrepentimiento:** El usuario tendrá un plazo máximo de 5 días naturales contados a partir de la fecha de pago o inscripción para solicitar un reembolso, el cual será parcial ya que tendrá la retención de impuestos que se origine.
- **Exclusión Post-Plazo:** Una vez transcurridos los 5 días naturales contados a partir de la fecha de pago o inscripción, no procederá reembolso alguno, independientemente de si el alumno ha accedido o no a la plataforma o asistido a las sesiones.
- **Material Didáctico y Propiedad Intelectual:** Si dentro de los 5 días permitidos el usuario ya hubiera descargado material digital especializado o accedido a más del 20% del contenido del curso, el Centro de Estudios Experimentales se reserva el

Av. Periférico Manuel Gómez Morin 7282-D  
Col. Ciudad Granja, Zapopan, Jalisco  
Departamento Operativo  
Centro de Estudios Experimentales



derecho de retener un 30% del valor total por concepto de derechos de autor y uso de plataforma.

- **Sustitución:** En lugar de un reembolso después del quinto día, el Centro de Estudios Experimentales podrá ofrecer, a su entera discreción, un crédito para futuros cursos o la sustitución del alumno por otra persona, siempre que haya iniciado el programa académico.

## 2. Departamento Operativo

Servicios periciales, análisis de laboratorio, experimentación e investigación.

Debido a la naturaleza técnica y procesal de los servicios periciales, el Centro de Estudios Experimentales incurre en gastos de reactivos, horas-hombre y uso de equipo especializado desde el momento de la recepción del indicio o la apertura del expediente.

### 2.1 Condición Única de Reembolso

El reembolso en el Departamento Operativo solo será procedente en el caso de que la prueba pericial no sea aceptada por la autoridad competente (judicial o administrativa), y siempre que dicha inadmisión sea imputable directamente a errores técnicos o falta de pericial del personal del Centro de Estudios Experimentales.

### 2.2 Retención por Gastos Operativos (Cobro por Trabajo realizado)

Incluso en el caso de que el reembolso sea procedente, el Centro de Estudios Experimentales no devolverá la totalidad del monto pagado. Se aplicará una Cláusula de Recuperación de Costos:

Av. Periférico Manuel Gómez Morin 7282-D  
Col. Ciudad Granja, Zapopan, Jalisco  
Departamento Operativo  
Centro de Estudios Experimentales



- **Gasto Base:** Se retendrá un 40% del monto total contratado por concepto de:
  - a. Análisis preliminar de la muestra o caso.
  - b. Uso de consumibles, reactivos y depreciación de equipo.
  - c. Tiempo de investigación técnica previstas a la emisión del documento final.
  - d. Extracción de información.
  - e. Otros.
- **Gastos de Traslado:** Si el perito realizó desplazamientos físicos, los viáticos y gastos de traslado no son reembolsables bajo ninguna circunstancia.

### 2.3 Imprudencia de Reembolso

No habrá lugar a devolución si la prueba no es aceptada debido a:

- a. Deficiencias en la cadena de custodia externas al Centro de Estudio Experimentales.
- b. Muestras contaminadas o insuficientes proporcionadas por el cliente.
- c. Cambios en la estrategia legal del usuario.
- d. Dictámenes cuyos resultados no favorezcan los intereses del cliente (la obligación del Centro de Estudios Experimentales es de medios y rigor científico, no de resultados a favor).

### 3. Procedimiento Obligatorio de Reclamación

Para que cualquier solicitud de reembolso sea analizada, el usuario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Av. Periférico Manuel Gómez Morin 7282-D  
Col. Ciudad Granja, Zapopan, Jalisco  
Departamento Operativo  
Centro de Estudios Experimentales



- a. **Solicitud Formal:** Enviar un correo electrónico a la Dirección Administrativa (admon@cenexp.edu.mx) con el número de factura y el motivo detallado de la solicitud.
- b. **Evidencia de Rechazo (Solo para el Departamento Operativo):** Adjuntar el auto o resolución judicial donde conste el desechamiento de la prueba y la justificación técnica de la misma.
- c. **Tiempo de Respuesta:** El Centro de Estudios Experimentales emitirá un dictamen de procedencia en un plazo de 10 días hábiles.
- d. **Método de Pago:** Los reembolsos aprobados se realizarán exclusivamente mediante transferencia electrónica a la cuenta de origen del pago, en un plazo de 30 días posteriores a la aprobación y previa emisión de factura del quejoso.

#### 4 Cláusula de Limitación de Responsabilidad

El Centro de Estudios Experimentales no se hace responsable por daños o perjuicios indirectos derivados de la no admisión de una prueba. Nuestra responsabilidad máxima ante el cliente se limita estrictamente al porcentaje reembolsable del monto pagado por el servicio específico, de acuerdo con los términos y condiciones aquí descritas.