

Políticas de Venta en Volkswagen Group Academy México

1. Descripción

Las políticas de venta son los criterios operativos en la gestión de los procesos de venta de programas de entrenamiento y/o certificación y/o eventos especiales que oferta la Volkswagen Group Academy México (VGAM) a nuestros clientes.

2. Proceso de Inscripción

El proceso inicia cuando el cliente contacta al Centro de Atención a Clientes para solicitar su inscripción. El Centro de Atención a Clientes notificará al cliente cuando el curso o evento demande presentar evidencias de los requisitos previos de participación. El cliente enviará las evidencias correspondientes y hasta entonces se oficializará el proceso de inscripción.

Una vez que el Centro de Atención a Clientes notifica y confirma al cliente que reúne los requisitos para poder participar, le enviará un correo electrónico de "Aviso de Participación" con la información para el proceso de pago.

Así mismo, el cliente deberá enviar la información del pago del curso o evento al Centro de Atención a Clientes.

3. Formas de pago

VGAM puede recibir pagos vía transferencia electrónica, depósito en banco o a través de la terminal bancaria móvil. No se reciben pagos en efectivo.

El pago de los servicios deberá realizarse en su totalidad al menos 5 días hábiles antes de la fecha de inicio del curso o evento, pudiendo acreditar el pago con el comprobante de la transferencia o depósito bancario.

VGAM se reserva el derecho de bloquear temporalmente, para fines de nuevas inscripciones, a los clientes que registren atraso en el pago de los servicios contratados, hasta la recuperación total de los mismos.

4. Cambio de participantes

El cliente deberá notificar al Centro de Atención a Clientes cualquier cambio de participantes antes de la fecha de inicio del evento.

El nombre del participante al momento de la inscripción será el mismo que aparecerá en el listado final y en el diploma o certificado. Si se presenta otro participante en su lugar, el nuevo participante quedará sujeto a un acceso restringido según consideración del instructor.

5. Control de Asistencia

Los participantes a un evento de capacitación o certificación deberán presentarse puntualmente en el lugar, fecha y hora en que sean convocados, solo se autorizará el acceso a participantes que estén debida y previamente inscritos.

El participante deberá cubrir el porcentaje mínimo de asistencia que el instructor señale, así como las tareas indicadas, de otro modo no se considerará como acreditado el evento.

Cada día del curso o evento, el instructor tomará el pase de lista utilizando el "Formato de Asistencia".

6. Cancelaciones

a) Cancelación por causas imputables a VGAM

Cuando por causas operativas VGAM cancele o posponga un curso o evento, el Centro de Atención al Cliente notificará al participante por lo menos 5 días hábiles antes de la fecha de inicio del evento. La notificación se realizará vía telefónica y/o por escrito (correo electrónico) directamente al contacto que solicitó la inscripción.

En este caso el cliente podrá solicitar a la VGAM el reembolso total del importe previamente pagado.

b) Cancelación por causas imputables al cliente

Si la causa de la cancelación o inasistencia es responsabilidad del cliente se aplicarán las siguientes políticas: Si el cliente pagó la inscripción y notifica a VGAM de la inasistencia con 5 días hábiles previos a la fecha de inicio del evento, no existirá penalización alguna y el cliente tendrá la opción de inscribirse en la siguiente fecha disponible o a otro curso programado. En este caso el cliente también podrá solicitar la devolución del importe previamente pagado.

Si no existe notificación previa de la inasistencia, el cargo administrativo por no-show será del 100% del costo del evento, sin posibilidad de reembolso o bonificación.

7. Facturación y re facturación

VGAM emitirá una factura por los servicios otorgados, misma que contará con todos los requisitos que establece la legislación local vigente en materia de impuestos.

El cliente podrá solicitar re facturación dentro de los primeros 30 días de la fecha de emisión de la factura original.

8. Entrega de diplomas, comprobantes de asistencia y/o certificados

Los diplomas, comprobantes de participación y/o certificados de participación o acreditación a un curso o evento serán entregados o enviados al cliente, toda vez que haya acreditado debidamente el programa y haya cubierto el pago correspondiente al servicio contratado.

En caso de reposición de Diplomas o Certificados a solicitud del cliente, éste deberá cubrir el importe de la reposición (re impresión y envío). VGAM guardará registros de aprobación por un lapso no mayor a 3 años.

Revisado el 10.03.21