



## TESORERÍA ASUCQ

### TERMINOS Y CONDICIONES

*Actualización V. 2022 10 31*

El presente documento forma parte integral de “LOS CONTRATOS” actualmente vigentes entre Arkansas State University CQ, A.C., en adelante “ASUCQ” y sus alumnos (personas naturales o jurídicas en adelante “EL CLIENTE”. Queda entendido que “LOS CONTRATOS” relacionan todos aquellos productos y servicios que ASUCQ ofrece y acepta EL CLIENTE.

Para los efectos de la presente adición a los contratos citados, se sujetarán a los siguientes términos y condiciones:

1. **OBJETO.** Este documento contiene los términos y condiciones que regirán los procesos, derechos y obligaciones en materia financiera entre ASUCQ y EL CLIENTE.
  
2. **LOS CONTRATOS.** Los documentos mencionados como “LOS CONTRATOS” en el primer párrafo de este documento son aceptados por “EL CLIENTE” en el momento de realizar su registro al inicio de cada semestre. Dichos contratos se encuentran en formato PDF disponibles para su descarga en el portal del alumno.
  
3. **HORARIOS DE ATENCIÓN E INFORMACION DE CONTACTO DE LA OFICINA DE TESORERIA.**
  - A. **Horario:** El servicio de atención en el área de Tesorería es en días hábiles, de lunes a viernes, de 9:00 a 13:50 horas y de 15:00 a 17:50 horas.
  
  - B. **Teléfono de atención:** El teléfono de atención al cliente es +52 (419) 689 0354 Exts. 2053 y 2063 Directo: 4428882321 y WhatsApp: 5579291458
  
  - C. **Correo electrónico:** [tesoreria@astate.edu.mx](mailto:tesoreria@astate.edu.mx)



4. **ACCESO A SERVICIOS.** EL CLIENTE podría disfrutar de los servicios mencionados en LOS CONTRATOS, así como realizar cualquier trámite académico, administrativo o de residencias siempre y cuando se encuentre al corriente en sus pagos en tiempo y forma. La falta o atraso en el pago le otorga el derecho a ASUCQ de suspender la prestación de servicios.
5. **CIERRE DE REGISTRO ACADEMICO Y CUOTAS FINALES.** EL CLIENTE tendrá un periodo al inicio de cada curso (*Last Day to Change from Credit to Audit*) estipulado en el calendario académico para realizar las modificaciones en sus horarios en cuanto a la adición o baja de materias y que esta se vea ajustado a su estado de cuenta financiero, posterior a esta fecha las cuotas y créditos se considerarán como definitivas en el transcurso del semestre teniendo la obligación de cubrir enteramente las cuotas, siendo que *Last Day to Drop a Course* es independiente puesto que este es únicamente para favorecer el resultado académico del alumno. Es importante mencionar, que, en el caso de que realice el pago de créditos, de forma semestral, en una sola exhibición, antes de *Last Day to Change from Credit to Audit*, y el pago fuera mayor a los créditos dados de alta en tiempo, el saldo a favor se considerará SIN EXCEPCION a cuenta para el siguiente periodo académico. NO APLICA REEMBOLSO
- a) **Cursos de verano** (junio y julio) cada uno se cubren en una sola exhibición dentro de los 10 primeros días que correspondan a cada curso, de igual manera para dar de alta y baja materias el tiempo se apega al estipulado en el calendario académico. En caso de haber dado de baja materias posteriores a la fecha establecida el pago es obligatorio y no aplica Reembolso.
  - b) **Saldos a favor.** En caso de haber realizado pagos que exceden el monto a cubrir de hospedaje y/o colegiatura, el saldo a favor se abonará a la siguiente mensualidad y de acuerdo con el rubro que se haya realizado o, en su caso se aplicará al siguiente semestre. No aplica Reembolso
  - c) **Saldos en contra.** En el caso de los alumnos que hacen renovación de beca como requisito y este al inicio del curso arroja una diferencia en contra, esta deberá cubrirse al siguiente corte de mes.
  - d) **Saldo a favor último semestre.** Sólo en el caso de que el saldo a favor corresponda al último semestre a cursar, se deberá tramitar su reembolso al término de su curso, solicitándolo en el correo de [tesoreria@astate.edu.mx](mailto:tesoreria@astate.edu.mx).



6. **PAGO DE CUOTAS.** Es obligación de EL CLIENTE cubrir de manera puntual e íntegra, las cuotas de colegiatura, hospedaje y adicionales obligatorias mencionadas en el portal de pagos establecido por la Universidad. El pago de cuotas se sujetará a lo siguiente:
- A. Los pagos deberán realizarse dentro de la fecha límite mencionada en el portal de pagos que se encuentra en la siguiente dirección electrónica <https://portal.astate.mx>.
  - B. Dentro del portal de pagos puede realizar pagos en línea con tarjeta de crédito y/o débito, o imprimir la referencia para pagar por medio de transferencia desde su app, portal bancario y/o a través de depósito en ventanilla bancaria.
  - C. Los pagos deberán realizarse a las cuentas bancarias que le indica al descargar su referencia bancaria en el portal de pagos.
  - D. El pago se registrará en el concepto que corresponda de acuerdo con la cuenta bancaria donde se recibió el depósito. No habrá traspaso de saldos entre cuentas.
  - E. El pago extemporáneo causará un 5 % de recargos mensual sobre saldos insolutos. Si EL CLIENTE paga la cuota fuera del plazo señalado, deberá cubrir enteramente el costo correspondiente de los cargos, mismos que serán acumulativos por periodo vencido. Los cargos moratorios continuarán vigentes mientras EL CLIENTE no liquide en favor de ASUCQ.
  - F. La cuota de hospedaje corresponde a un paquete semestral, el cual se puede pagar en una sola exhibición, o en 5 (cinco) exhibiciones, los cuales se pagarán por mes completo ya que forman parte de un paquete semestral. No se hacen pagos por fracción de mes.
  - G. La cuota de colegiatura se puede pagar en una sola exhibición, por el valor del semestre, obteniendo un 5% de descuento por pronto pago, o pagarse en 5 (cinco) exhibiciones, mismas que se cubren por mes completo, debido a que el periodo escolar es semestral, es decir, no se calculan por fracción de mes. y en función del número de créditos inscritos en banner. La acreditación de la materia académica es independiente a la responsabilidad financiera.





H. Todas las cuotas mencionadas en el portal de pagos son obligatorias considerando que:

- a. El pago de Enrollment Fee o Downpayment, aplica sólo para alumnos de nuevo ingreso.
- b. Los saldos a favor se aplicarán para conceptos que sean de la misma naturaleza (ver tablas). No se hacen traspasos entre cuentas de otros alumnos.
- c. El pago del depósito en garantía aplica únicamente para nuevos residentes, y también en el caso de alumnos de reingreso, que hubieran habitado en semestres previos, hubieran solicitado y recibido, la devolución de la garantía, y ahora decidan regresar en un semestre posterior.

## 7. PAGO ANTICIPADO DE COLEGIATURA.

En caso de que por requerimiento de ASUCQ se solicite el pago anticipado de una mensualidad de colegiatura y no cuenten con su carga académica u horario de clases definitivos, deberán efectuar el pago de acuerdo a lo siguiente:

- a. Para nuevos ingresos, deberán realizar el pago correspondiente a 15 créditos
- b. Para reingresos, deberán realizar el pago con base a la mensualidad de colegiatura del semestre anterior.

En ambos casos, si al momento de determinar los créditos definitivos, existiera alguna diferencia a favor, esta se abonará a la siguiente mensualidad, o en su caso, al siguiente semestre.

Por otro lado, en caso de existir alguna diferencia en contra, se deberá cubrir dentro de 5 días posteriores al cierre de registro académico mencionado en el clausulado número quinto de este documento.

**8. PAGOS EXCEDENTES.** Los importes que se hayan pagado en exceso se considerarán como saldos a favor y se utilizarán para el pago que corresponda en lo subsecuente de la misma naturaleza.



9. **REEMBOLSOS.** Tomando como referencia el inciso 5, letra D, toda solicitud de reembolso deberá sujetarse a lo siguiente:

**A. CUOTAS OBJETO DE DEVOLUCIÓN.** Las cuotas que serán objeto de devolución son las siguientes:

1) **Colegiatura y Hospedaje.** Solo en caso de baja definitiva, siempre y cuando se derive de servicios no devengados y aplicando la normativa contenida en el inciso “**e.2. Reembolso por Baja**” de esta cláusula. No se considerarán fracciones de mes para su devolución.

2) **Depósito en garantía.** Solo en caso de lo siguiente:

- a) Después de haber transcurrido dos periodos académicos continuos en residencias.
- b) Siempre y cuando el estudiante haya realizado check out, entregado la habitación.
- c) No exista renovación de contrato de servicios habitacionales.
- d) Baja definitiva, solo si cumplió con el primer punto de este apartado.
- e) Cuando se tenga autorización de baja anticipada por parte de la dirección general.
- f) Para los alumnos que hayan cursado programas distintos al universitario.

En cualquiera de los puntos mencionados, el importe a devolver se verá disminuido del total del depósito en caso de que existan daños a la habitación.

**B. PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCION.** Una vez recibido el formato de solicitud de reembolso debidamente requisitado en el correo de [tesoreria@astate.edu.mx](mailto:tesoreria@astate.edu.mx), la devolución se someterá al siguiente procedimiento:

- a. La solicitud entrará en proceso de evaluación y podrá ser autorizada o rechazada, en este último caso se notificará la resolución a los solicitantes a los correos electrónicos mencionados en el formato de solicitud.



- b. Una vez autorizada la devolución, se enviará al departamento de Contabilidad para la ejecución del reembolso correspondiente para que se programen los pagos, realizándose mediante transferencia electrónica en un plazo de 45 días hábiles contados a partir de la recepción de los documentos en el correo [tesoreria@astate.edu.mx](mailto:tesoreria@astate.edu.mx) debidamente requisitada.

### **C. NO SON OBJETO DE DEVOLUCIÓN:**

- i. El pago de inscripción,
- ii. Las cuotas adicionales como son: libros, seguro de gastos médicos mayores, credencial, ITEP y cualquier otro pago relacionado con algún trámite administrativo adicional.

### **D. REEMBOLSO POR BAJA.**

- i. En caso de baja por causas imputables a EL CLIENTE y/o violación a los reglamentos estudiantiles, de residencias y/o cualquier otro, no aplicará reembolso o devolución de ninguna de las cuotas.
- ii. En caso de que EL CLIENTE realice su baja definitiva de forma voluntaria de la institución y el pago semestral o mensual se haya realizado por anticipado, deberá pagar una pena convencional tomando en consideración la fecha de baja; el cargo se aplicará a partir de la fecha en la que haya iniciado su trámite de baja de manera oficial ante la institución. Se cobrarán los servicios prestados hasta la fecha y el reembolso de los servicios no devengados se calcularán en base a los porcentajes de penalización establecidos en la siguiente tabla.



Semestre Enero a Mayo	
Solicitud de baja	Penalización
Enero	20%
Febrero	40%
Marzo	60%
Abril	80%
Mayo en adelante	100%

Semestre Agosto a Diciembre	
Solicitud de baja	Penalización
Agosto	20%
Septiembre	40%
Octubre	60%
Noviembre	80%
Diciembre en adelante	100%

**E. SOLICITUD DE REEMBOLSO.** Enviar un correo a [tesoreria@astate.edu.mx](mailto:tesoreria@astate.edu.mx) solicitando el formato correspondiente a su **SOLICITUD DE REEMBOLSO**, regresar el formato debidamente requisitado, firmado con puño y letra, y adjuntando copia de identificación oficial legible y copia del estado de cuenta bancario del beneficiario legible donde se aprecie:

- Nombre del banco
- Nombre completo del beneficiario
- RFC del beneficiario
- Número de cuenta para depósito
- Número de cuenta CLABE para depósito
- En caso de ser banco extranjero favor de indicarnos los pasos a seguir para realizar la transferencia
- No se hacen depósitos a tarjetas de crédito

**10. SANCIONES.** De acuerdo con lo mencionado en LOS CONTRATOS, ASUCQ se reserva el derecho de brindar los servicios administrativos, académicos, de habitación y alimentación en caso de no cubrir las cuotas de acuerdo con las fechas mencionadas en el portal de pagos considerando lo siguiente:

**A. SERVICIOS ACADÉMICOS.** El incumplimiento de la obligación de pago de tres o más colegiaturas (sea la falta de pago, total o parcial) o de cualquier cuota adicional, libera a ASUCQ de la obligación de continuar brindando el servicio educativo de acuerdo con la ley de Educación del Estado de Querétaro. Dentro de las acciones de suspensión de servicios académicos se deriva, entre otros, los siguientes:



- a. La activación de financial hold el cual impedirá a EL CLIENTE tener acceso al sistema académico (banner), el registro de materias y horarios para el siguiente semestre, así como la presentación de exámenes.
  - b. Impedimento para realizar trámites administrativos de cualquier índole relacionada con ASUCQ.
  - c. En caso de que EL CLIENTE decida no continuar con su preparación académica deberá realizar su trámite forma de baja temporal o definitiva, caso contrario sus responsabilidades financieras continúan vigentes.
- a. **HOSPEDAJE Y ALIMENTOS.** La falta de pago oportuno, parcial o total de una mensualidad de hospedaje dará lugar al bloqueo de las tarjetas de acceso a la residencia, así como la suspensión del servicio de alimentos hasta que el monto sea saldado por “EL RESIDENTE”. En caso de suspensión, EL CLIENTE se sujetará a lo siguiente:
- a. Deberá solicitar al supervisor de residencias que le corresponda, la apertura de su dormitorio.
  - b. Debido a que el servicio de alimentos incluido en la cuota correspondiente estará suspendido, EL CLIENTE deberá pagar por sus alimentos en ventanilla del comedor y deberá considerar que las cantidades pagadas de forma extraordinaria por concepto de alimentos no constituyen abono a la mensualidad y no serán reembolsables.
  - c. En caso de que EL CLIENTE decida suspender el servicio de Hospedaje y Alimentos, deberá realizar su check out para formalizar su proceso ya sea baja temporal o definitiva, caso contrario sus responsabilidades financieras continúan vigentes. Siempre y cuando haya cumplido con el tiempo establecido.
- B. **SEGURO DE GASTOS MEDICOS MAYORES.** En caso de que EL CLIENTE tenga seguro médico contratado de forma particular fuera de ASUCQ, es necesario que suba al portal la póliza vigente, para la cancelación del cargo por seguro externo que brinda ASUCQ, de no tener este documento y debido a que se considera un requisito obligatorio, se realizará el cargo automático en su estado de cuenta y en caso de no recibir el pago correspondiente, en un máximo a 20 días posteriores al inicio de clases, el importe será descontado de la cuota de Hospedaje, quedando un adeudo en dicho concepto y tendrá la obligación de cubrirse enteramente.



**11. FORMAS DE PAGO.** Los pagos podrán realizarse únicamente a las cuentas bancarias indicadas en el portal de pagos <https://portal.astate.mx> al tenor de lo siguiente:

- A. Mediante pago en línea con Tarjeta de Crédito o Débito debidamente autorizadas mediante 3DS Security v2.0 enrolada por su banco.
- B. Por pago referenciado descargando la información que se encuentra en el portal de pagos en la opción de PRINT REFERENCE, utilizando únicamente esa información como núm. De referencia, cuentas bancarias y monto exacto indicado.
- C. En la oficina de tesorería ASUCQ con tarjetas bancarias autorizadas de crédito o débito conforme a los lineamientos vigentes.

**11.1 Recomendaciones para pagos:**

- a) Es indispensable utilizar la referencia bancaria tal cual se indica en el portal de pagos con la finalidad de poder identificar el pago realizado y el concepto de pago.
- b) Solicitar a tu banco el enrolamiento de tu tarjeta de crédito o débito en 3DS Security v2.0
- c) Revisar con su banco que su tarjeta tenga los permisos adecuados para compras en línea (tienda virtual)
- d) Si su pago es con tarjeta expedida en el extranjero validar con su banco que cuente con una tarjeta virtual y con ella realizar sus pagos en el portal de pagos.
- e) Para tarjetas expedidas en el extranjero favor de notificar a su banco que sus pagos se realizarán en México, solicitar los permisos correspondientes.
- f) Revisar con su banco las restricciones que tienen sus tarjetas como: el máximo y/o mínimo monto a transferir o mover por día o por mes y confirme que no lo exceda, restricciones sobre compras en línea, códigos o token que requiera, entre otros.
- g) De acuerdo con la globalización y seguridad financiera se sugiere que los pagos en ventanilla realizados en cheque o efectivo sean los menos posibles.



- 12. REPOSICION DEL DEPOSITO EN GARANTÍA.** El depósito en garantía deberá reponerse en su totalidad una vez que se haya agotado el fondo por motivos de daños a la habitación y/o daños en general.
- 13. COBRANZA.** La oficina de Tesorería enviará comunicados en la última semana de cada mes durante el periodo académico vigente para informar a EL CLIENTE sobre su situación financiera. Es responsabilidad del CLIENTE cerciorarse que su estado de cuenta se encuentre al corriente.
- 14. BAJA ACADEMICA.** La baja académica, tanto temporal como definitiva, deberá sujetarse a lo siguiente:
- A. La Oficina de Tesorería considerará la baja académica hasta recibir por parte del alumno, el formato oficial de baja temporal o definitiva debidamente requisitado. De no recibir este documento, las cuotas continuarán vigentes y deberán pagarse en su totalidad.
  - B. Para que proceda la baja, EL CLIENTE deberá pagar previamente y en su totalidad las cuotas vencidas y devengadas por servicios disfrutados hasta la fecha de solicitud de baja. Las mensualidades deberán ser cubiertas por meses completos.
- 15. FACTURACIÓN.** En caso de que EL CLIENTE requiera la expedición de factura (comprobante fiscal digital por internet/CFDI), deberá enviar su solicitud dentro del mes en que realizó el pago completo de la tarifa correspondiente, al correo de [facturacionasucq@astate.edu.mx](mailto:facturacionasucq@astate.edu.mx) especificando los siguientes datos fiscales: RFC, nombre o denominación o razón social, régimen fiscal, domicilio fiscal con código postal y constancia de situación fiscal reciente.

No se aceptarán solicitudes después de cierre de mes, ni después del cierre del ejercicio fiscal.





**16. DESCUENTOS.** Los descuentos se aplicarán únicamente en los siguientes casos:

- A. Solo son aplicables a Colegiatura.
- B. Los conceptos de Becas, Ayuda Financiera (Financial Aid) y Descuentos Especiales, son autorizados exclusivamente por el Departamento de Becas de ASUCQ.
- C. El Descuento en la inscripción es autorizado únicamente por la Dirección Comercial de ASUCQ.
- D. Recargos por mora de pago no son considerados un objeto de descuento

**17. VIGENCIA.** La información contenida en este documento podrá tener modificaciones y permanecerá vigente hasta que se presente una nueva actualización. La fecha de actualización se muestra en la parte superior derecha de este documento.

