	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y APLAZAMIENTOS	CÓDIGO	GER-GEN-10-V11
		ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	8-Noviembre-2021

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y APLAZAMIENTOS

1. ALCANCE

Esta política de devoluciones y aplazamientos aplica para todos los programas Presenciales y Presenciales con mediación tecnológica, que se ofrecen en cada una de nuestras sedes.

2. DEVOLUCIONES

Las solicitudes de devoluciones del 100% y del 80% de los valores pagados por concepto de matrículas aplica para los siguientes programas: Programa de Inglés para Adultos, skills development courses, programa de inglés para niños y adolescentes (Cursos semestrales, Vacacionales y Midweek), solamente en los siguientes casos y en los porcentajes aquí establecidos:

2.1. Devolución del 100%

Se realizará de manera excepcional la devolución del 100% de la inversión en los siguientes casos:


1. A aquellos estudiantes que soliciten la devolución antes del primer día del inicio del programa o ciclo al cual se matriculó.
2. Cuando en forma imprevista el estudiante sea trasladado de la ciudad, tenga un cambio de horario laboral que impida continuar con sus compromisos académicos o cualquier novedad imputable al estudiante debidamente demostrada y justificada, antes de iniciar el programa o ciclo al que se matriculó. En este caso, el estudiante deberá acreditar tal circunstancia con acervo documental expedido por la empresa en donde labora.
3. A aquellos estudiantes que, una vez matriculados y antes de iniciar el programa o ciclo al que se matriculó, hayan sido requeridos para prestar servicio militar. En tal caso, la solicitud de devolución deberá estar acompañada de la correspondiente certificación expedida por el Distrito Militar o la entidad correspondiente.
4. Cuando el **COLOMBO** cancele el programa o ciclo por no alcanzar el mínimo requerido de estudiantes inscritos.
5. La devolución operará respecto al pago realizado para el programa o ciclo, no incluye el valor del material, salvo cuando sea el **COLOMBO** quien realice la cancelación.

2.2. Devolución del 80%

A aquellos estudiantes que decidan retirarse entre el primer y segundo día de iniciado el programa o ciclo al cual se matriculó.

3. APLAZAMIENTOS

Las solicitudes de aplazamiento de los siguientes programas: Programa de Inglés para Adultos, skills development courses, programa de inglés para niños y adolescentes (Cursos semestrales, Vacacionales y Midweek) y cursos de preparación para exámenes, podrán ser tramitadas y gestionadas hasta el cuarto (4) día de iniciado el ciclo o programa, a través de

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y APLAZAMIENTOS	CÓDIGO	GER-GEN-10-V11
		ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	8-Noviembre-2021

nuestra plataforma en línea de servicio al cliente y tramites académicos disponible en nuestra página web <http://www.colombobogota.edu.co>, sección trámites y solicitudes.

3.1. **Aplazamientos Programa de Inglés para Adultos (Presencial y Presencial con mediación tecnología), skills, development courses.**


1. El aplazamiento será procedente siempre y cuando el número de fallas no supere las permitidas en el Reglamento Estudiantil del **COLOMBO**, de acuerdo con cada programa.
2. El aplazamiento será procedente siempre y cuando el estudiante realice hasta el cuarto (4) día de iniciado el ciclo o programa la correspondiente solicitud a través de nuestra plataforma en línea de servicio al cliente y trámites académicos disponible en nuestra página web <http://www.colombobogota.edu.co>, sección trámites y solicitudes
3. El aplazamiento está permitido únicamente para el ciclo siguiente al que cursa el estudiante.
4. El aplazamiento será abonado de manera porcentual; es decir, proporcional a los días faltantes del curso. Tenga presente la fecha de solicitud, teniendo en cuenta que el descuento porcentual, corresponde a los días hábiles de iniciado el curso, independientemente de que el estudiante haya entrado o no a clase.
5. No incluye el costo del material.
6. El aplazamiento no será transferible.
7. No aplica aplazamiento sobre aplazamiento, excepto cuando el aplazamiento se debió por cancelación del curso por parte del **COLOMBO**.
8. Tenga en cuenta que el aplazamiento se hace sobre el curso, no sobre el pin de acceso a la plataforma.
9. El **COLOMBO** se reserva el derecho de aprobar o no la solicitud de aplazamiento solicitada por el estudiante o padre de familia.

NOTA: El Programa de Inglés para Adultos, skills development courses permite movilidad entre programas una vez finalizado el Bloque. (Intro, A1, A2, B1 y B2).

3.2. **Aplazamiento Programa de Inglés para Niños y Adolescentes**

Programa de Inglés para Niños y Adolescentes - **SEMESTRAL**

1. Para el programa de inglés para Niños y Adolescentes, debe entenderse por inicio del curso al cual se matriculó, como día hábil, el primer sábado del curso, independientemente de si el estudiante asistió o no a clase.
2. El aplazamiento será procedente siempre y cuando el número de fallas no supere las permitidas en el Reglamento Estudiantil del **COLOMBO**.
3. El aplazamiento será procedente siempre y cuando el estudiante realice la correspondiente solicitud a través de nuestra plataforma en línea de servicio al cliente y trámites académicos disponible en nuestra página web <http://www.colombobogota.edu.co>, sección trámites y solicitudes.
4. El aplazamiento tendrá una vigencia de 1 año.
5. El aplazamiento será abonado de manera porcentual; es decir, proporcional a los días faltantes del programa o ciclo. Tenga presente la fecha de solicitud, teniendo en cuenta que el descuento porcentual, corresponde a los días hábiles de iniciado el programa o ciclo, independientemente de que el estudiante haya entrado o no a clase.
6. Tenga en cuenta al retornar el estudiante puede ser reclasificado por edad o por

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y APLAZAMIENTOS	CÓDIGO	GER-GEN-10-V11
		ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	8-Noviembre-2021

conocimiento.

7. Si el estudiante es reclasificado por edad o conocimiento, el padre/ madre o acudiente deberá asumir nuevamente el costo del material.
8. Para cualquier trámite de devolución o aplazamiento, se tomará únicamente como día hábil el sábado.

Programa de Inglés para Niños y Adolescentes- **MIDWEEK**

1. Para el programa de *Midweek* debe entenderse por inicio del curso al cual se matriculó, como día hábil, el primer día de iniciado el ciclo o programa, independientemente de si el estudiante asistió o no a clase.
2. El aplazamiento será procedente siempre y cuando el número de fallas no supere las permitidas en el Reglamento Estudiantil del **COLOMBO**.
3. El aplazamiento será procedente siempre y cuando el estudiante realice la correspondiente solicitud a través de nuestra plataforma en línea de servicio al cliente y trámites académicos disponible en nuestra página web <http://www.colombobogota.edu.co>, sección trámites y solicitudes.
4. El aplazamiento tendrá una vigencia de 1 año.
5. El aplazamiento será abonado de manera porcentual; es decir, proporcional a los días faltantes del programa o ciclo. Tenga presente la fecha de solicitud, teniendo en cuenta que el descuento porcentual, corresponde a los días hábiles de iniciado el ciclo o programa, independientemente de que el estudiante haya entrado o no a clase.
6. Tenga en cuenta al retornar el estudiante puede ser reclasificado por edad o por conocimiento.
7. Si el estudiante es reclasificado por edad o conocimiento, el padre/ madre o acudiente deberá asumir nuevamente el costo del material.
8. Para cualquier trámite de devolución o aplazamiento, se tomará únicamente como día hábil el primer día de iniciado el ciclo o programa


NOTA: El Programa de Inglés para Niños y Adolescentes (Semestrales, Intersemestrales y Midweek) permite movilidad entre programas una vez finalizado el curso al cual se matriculo y para el curso inmediatamente siguiente en la modalidad deseada

4. DEVOLUCIÓN O APLAZAMIENTOS PROGRAMA SEMESTRAL O TRIMESTRAL SEMI INTENSIVO

4.1. Devoluciones

Por regla general, el **COLOMBO** no hace devoluciones en los casos de retiro voluntario. Sin embargo, cuando el estudiante tenga una situación de fuerza mayor, debidamente acreditada, esto es, que sea totalmente ajena a la persona y cuyas consecuencias relacionadas con la imposibilidad de continuar con sus estudios no haya podido ser previstas, podrá realizar la solicitud a través de nuestra plataforma en línea de servicio al cliente y trámites académicos disponible en nuestra página web <http://www.colombobogota.edu.co>, en la sección trámites y solicitudes.

En caso de que proceda, se hará la devolución del valor pagado por concepto de matrícula de la siguiente manera:

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y APLAZAMIENTOS	CÓDIGO	GER-GEN-10-V11
		ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	8-Noviembre-2021

1. 90% del valor de la matrícula si se presenta solicitud a través de nuestra plataforma en línea de servicio al cliente y trámites académicos disponible en nuestra página web <http://www.colombobogota.edu.co>, antes de la fecha de inicio del programa.
2. No habrá lugar a devolución por ningún valor una vez iniciado el ciclo o programa, independientemente de si el estudiante asistió o no a clase.

4.2. Aplazamiento

No habrá aplazamiento para ninguno de los programas trimestrales o semestrales.

4.3. Cuando no aplica devolución de dinero

1. Por problemas económicos, horarios, personales o laborales que le impidan tomar los cursos programados.
2. Curso que el estudiante decida no tomar o abandone sin justa causa.
3. Valores cancelados por conceptos de matrícula y otros derechos pecuniarios pagados por desinformación del estudiante.
4. Cuando el estudiante manifieste no contar con los requisitos mínimos tecnológicos para tomar el programa.

5. DEVOLUCIÓN O APLAZAMIENTOS PROGRAMA DE DESARROLLO DE HABILIDADES Y PROFUNDIZACIÓN Y LABORATORIOS DE REFUERZO EN INGLÉS

No habrá lugar a devolución para los programas de Desarrollo de habilidades y profundización y laboratorios de refuerzo en inglés. De igual manera, no habrá lugar a aplazamientos para los laboratorios de refuerzo en inglés.

5.1. Aplazamiento


El estudiante podrá solicitar por única vez el aplazamiento del programa, para ello, deberá realizar la correspondiente solicitud a través de nuestra plataforma en línea de servicio al cliente y trámites académicos, disponible en nuestra página web <http://www.colombobogota.edu.co>, sección trámites y solicitudes.

La solicitud podrá ser autorizada, siempre que se presente una situación de fuerza mayor debidamente soportada, y que sea una situación totalmente ajena al estudiante con la imposibilidad de continuar con sus estudios y que no haya podido ser prevista.

6. DEVOLUCIÓN O APLAZAMIENTOS CURSO DE PREPARACION DE EXAMENES

6.1. Devoluciones

Por regla general, el COLOMBO no hace devoluciones en los casos de retiro voluntario. Sin embargo, cuando el estudiante tenga una situación de fuerza mayor, debidamente acreditada, esto es, que sea totalmente ajena a la persona y cuyas consecuencias relacionadas con la imposibilidad de continuar con sus estudios no haya podido ser prevista, podrá realizar la solicitud al Comité de Devoluciones y Aplazamientos, en donde se determinará si procede o no la devolución.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y APLAZAMIENTOS	CÓDIGO	GER-GEN-10-V11
		ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	8-Noviembre-2021

En caso de que proceda, se hará la devolución del valor pagado por concepto de matrícula de la siguiente manera:

1. 90% del valor de la matrícula si se presenta solicitud a través de nuestra plataforma en línea de servicio al cliente y tramites académicos, disponible en nuestra página web <http://www.COLOMBObogota.edu.co>, sección trámites y solicitudes, antes de la fecha de inicio del programa.
2. No habrá lugar a devolución por ningún valor una vez cumplidos los tiempos mencionados anteriormente.

6.2. Cuando no aplica la devolución de dinero

1. Por problemas económicos, horarios, personales o laborales que le impidan tomar los cursos programados.
2. Curso que el interesado decida no tomar o abandonar sin justa causa.
3. Valores cancelados por conceptos de matrícula y otros derechos pecuniarios pagados por desinformación del estudiante.
4. Cuando el estudiante manifieste no contar con los requisitos mínimos tecnológicos para tomar el programa.

6.3. Aplazamiento

El estudiante podrá solicitar por única vez el aplazamiento del programa, para ello, deberá realizar la correspondiente solicitud a través de nuestra plataforma en línea de servicio al cliente y tramites académicos, disponible en nuestra página web <http://www.colombobogota.edu.co>

La solicitud podrá ser autorizada, siempre que se presente una situación de fuerza mayor debidamente justificada y soportada, y que sea una situación totalmente ajena al estudiante con la imposibilidad de continuar con sus estudios y que no haya podido ser prevista.


7. CERTIFICACIÓN PARA PROFESORES

7.1. Devoluciones

Por regla general, el **COLOMBO** no hace devoluciones en los casos de retiro voluntario. Sin embargo, cuando el estudiante tenga una situación de fuerza mayor, debidamente acreditada, esto es, que sea totalmente ajena a la persona y cuyas consecuencias relacionadas con la imposibilidad de continuar con sus estudios no haya podido ser prevista, podrá realizar la solicitud al Comité de Devoluciones y Aplazamientos, en donde se determinará si procede o no la devolución.

En caso de que proceda, se hará la devolución del valor pagado por concepto de matrícula de la siguiente manera:

1. 90% del valor de la matrícula si se presenta solicitud a través de nuestra plataforma en línea de servicio al cliente y tramites académicos, disponible en nuestra página web <http://www.COLOMBObogota.edu.co>, sección trámites y solicitudes, antes de la fecha de inicio del programa.
2. No habrá lugar a devolución por ningún valor una vez cumplidos los tiempos

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y APLAZAMIENTOS	CÓDIGO	GER-GEN-10-V11
		ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	8-Noviembre-2021

mencionados anteriormente.

7.2. Cuando no aplica la devolución de dinero

1. Por problemas económicos, horarios, personales o laborales que le impidan tomar los cursos programados.
2. Curso que el interesado decida no tomar o abandonar sin justa causa.
3. Valores cancelados por conceptos de matrícula y otros derechos pecuniarios pagados por desinformación del estudiante.
4. Cuando el estudiante manifieste no contar con los requisitos mínimos tecnológicos para tomar el programa.

7.3. Aplazamiento

El estudiante podrá solicitar por única vez el aplazamiento del programa, para ello, deberá realizar la correspondiente solicitud a través de nuestra plataforma en línea de servicio al cliente y tramites académicos, disponible en nuestra página web <http://www.colombobogota.edu.co>, sección trámites y solicitudes, en la primera semana de iniciado el programa.

La solicitud podrá ser autorizada, siempre que se presente una situación de fuerza mayor debidamente justificada y soportada, y que sea una situación totalmente ajena al estudiante con la imposibilidad de continuar con sus estudios y que no haya podido ser prevista.

8. DEVOLUCIÓN O APLAZAMIENTOS POR CONVENIOS CON ENTIDADES PÚBLICAS O PRIVADAS

El **COLOMBO** no dará tramite a las solicitudes realizadas por los estudiantes que hagan parte de los convenios. Dicha solicitud debe ser tramitada directamente por la entidad o empresa, conforme los lineamientos establecidos en el convenio.

9. DEVOLUCIÓN O APLAZAMIENTO DE EXÁMENES INTERNACIONALES


No habrá devolución y/o aplazamiento de exámenes internacionales cuyos pagos se realicen al **COLOMBO**

10. CURSOS DE PREPARACIÓN PARA EXÁMENES Y EXÁMENES INTERNACIONALES (TOEFL- IELTS)

No habrá lugar a devolución ni aplazamiento

11. REGLAS GENERALES PARA CUANDO NO APLICA LA DEVOLUCIÓN DE DINERO

1. Cuando la decisión de retiro sea informada con posterioridad al segundo día de clase luego de haber iniciado el ciclo académico, en este caso solamente se aceptan **APLAZAMIENTOS DE CURSOS SEGÚN EL PROGRAMA.**
2. No se hará devolución de dinero sobre saldos de cursos aplazados, excepto cuando el aplazamiento se debió por cancelación del curso por parte del **COLOMBO.**

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y APLAZAMIENTOS	CÓDIGO	GER-GEN-10-V11
		ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	8-Noviembre-2021


3. Los dineros o saldos provenientes de las cesantías no serán objeto de devolución al usuario o al fondo de cesantías que giró los recursos. Se permitirá de manera **EXCEPCIONAL** que el titular de las cesantías transfiera ese saldo o valor a un tercero, previa autorización expresa y por escrito de dicha decisión; teniendo en cuenta que uno de los objetivos establecidos por la ley colombiana para hacer uso de dichos recursos, es para educación.
4. No se hará devolución de dinero después de un aplazamiento previamente aprobado.
5. Se dará por entendido que los estudiantes que no continúen o no inicien sus estudios en un periodo de un año, habrán renunciado a su intención de continuar en el **COLOMBO**, por tanto, a manera de indemnización a favor de este último por haber dedicado sus esfuerzos y capacidad administrativa, académica y operativa entre otros, los saldos a su favor no serán devueltos ni aplicarán para aplazamientos.
6. Cuando en forma imprevista el estudiante sea trasladado de la ciudad o tenga un cambio de horario laboral que impida continuar con sus compromisos académicos, a partir del 3er día hábil de iniciado el ciclo al que se matriculó.
7. Cuando el número de fallas supere las permitidas en el Reglamento Estudiantil del **COLOMBO**, de acuerdo con cada programa.
8. Cuando el estudiante que está matriculado al programa de Inglés para Adultos Prime y desea cambiarse al programa Plus.
9. Cuando el estudiante que está matriculado al programa y desea cambiarse al programa semestral semi-intensivo.

12. REGLAS GENERALES PARA LOS APLAZAMIENTOS

1. El aplazamiento será procedente siempre y cuando el número de fallas no supere las permitidas en el Reglamento Estudiantil del **COLOMBO**, de acuerdo con cada programa.
2. El aplazamiento será procedente siempre y cuando el estudiante realice la correspondiente solicitud en los tiempos y días establecidos, para ello, deberá realizar la correspondiente solicitud a través de nuestra plataforma en línea de servicio al cliente y trámites académicos disponible en nuestra página web <http://www.colombobogota.edu.co>, sección trámites y solicitudes.
3. El aplazamiento está permitido únicamente para el ciclo siguiente al que cursa el estudiante.
4. El aplazamiento será abonado de manera porcentual; es decir, proporcional a los días faltantes del curso. Tenga presente la fecha de solicitud ya que el descuento porcentual, corresponde a los días hábiles de iniciado el curso, independientemente de que el estudiante haya asistido o no a clase.
5. No incluye el costo del material.
6. El aplazamiento no será transferible.
7. No aplica aplazamiento sobre aplazamiento, excepto cuando el aplazamiento se debió por cancelación del curso por parte del **COLOMBO**.
8. No se hará devolución de dinero después de un aplazamiento previamente aprobado.

13. VIGENCIA DE LOS APLAZAMIENTOS

Teniendo en cuenta que solo los programa de Inglés para Adultos (Presencial y Presencial con mediación tecnología), los programas de inglés para niños y adolescentes (Cursos semestrales, Vacacionales y Midweek) permiten aplazamientos, estos tendrán una vigencia de 3 meses* y de 1 año respetivamente. Lo anterior, con fundamento en que el estudiante,

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y APLAZAMIENTOS	CÓDIGO	GER-GEN-10-V11
		ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	8-Noviembre-2021

al no dar continuidad en su proceso de aprendizaje, puede haber perdido las habilidades, competencias y destrezas ya adquiridas, lo cual impide continuar con su proceso de aprendizaje de un segundo idioma, por lo que en algunos casos es necesario que estos sean afianzados nuevamente.

NOTA 1: Tenga en cuenta que la vigencia del aplazamiento aplica única y exclusivamente sobre el curso, no sobre el pin de acceso a plataforma, por lo que la vigencia para acceso a la plataforma será de 1 año contado a partir del momento en que se activó.

NOTA 2: *En casos de fuerza mayor o caso fortuito el aplazamiento durará lo que dure la situación, por lo que, si el tiempo del aplazamiento supera este tiempo, podrá ser reclasificado por edad programa de inglés para niños y adolescentes (Cursos semestrales, Vacacionales y Midweek) o por conocimiento (para los demás programas), por lo que deberá el estudiante asumir el costo de material al cual quedo clasificado.

NOTA 3: Después del tiempo contemplado en el presente numeral, el estudiante deberá presentar un examen o entrevista de clasificación para retomar sus clases al programa en que se encuentra matriculado.

14. CERTIFICADO ACADÉMICO

Los estudiantes no matriculados y matriculados activos que requieran un certificado académico deberán cancelar la suma de \$32.000y \$19.000 respectivamente. Dicha suma podrá ser cancelada a través de nuestros canales de pagos. El certificado será remitido al correo electrónico que aparece registrado en nuestro sistema Q10., dentro de los 5 días hábiles, entendidos estos como de lunes a viernes de 7: 00 a.m. a 5:30 p.m siguientes a la solicitud.


15. CAMBIOS DE HORARIO

Los estudiantes matriculados en los programas programa de Inglés para Adultos (Presencial y Presencial con mediación tecnología), Programa de Inglés para Niños y Adolescentes (Cursos semestrales, Intersemestrales y Midweek), Programa de inglés semi-intensivo semestral y Programa de inglés semi-intensivo trimestral, cuentan con la opción de cambio de horario; por lo que del primer al cuarto día de iniciado el programa o ciclo, no tiene costo, del día quinto al noveno día de iniciado el programa o ciclo, tiene costo según el programa.

Tenga en cuenta que los cambios están sujetos a disponibilidad de cupos de cada programa o ciclo. Una vez aprobado el cambio de horario por disponibilidad de cupo el estudiante deberá cancelar el valor correspondiente al programa.

PROGRAMA	VALOR \$
Cambio de horario -Programa de Inglés para Niños y Adolescentes	40.000
Cambio de horario -Programa de Inglés para Adultos	40.000
Cambio de horario – Programa Semi Intensivo	40.000

NOTA 1: Si el estudiante está matriculado en el Programa de Inglés para Adultos (Presencial y Presencial con mediación tecnología) y su interés es cambiar a una franja

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y APLAZAMIENTOS	CÓDIGO	GER-GEN-10-V11
		ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	8-Noviembre-2021

horaria diferente a la actual, el estudiante asumirá la diferencia en el precio en caso de ser mayor o se abonará la diferencia a su siguiente ciclo en caso de ser menor.

NOTA 2: Los cambios de horario en los programas de Inglés para Niños y Adolescentes y Semi-Intensivo, se podrán realizar únicamente dentro de la modalidad en la que el estudiante inició su ciclo académico.

16. RECLASIFICACIÓN.

Los estudiantes matriculados en los programas de Inglés para Adultos, Programa de Inglés para Niños y Adolescentes (Cursos semestrales, Vacacional y Midweek), Programa semi-intensivo semestral y Programa semi-intensivo trimestral, cuentan con la opción de ser reclasificados por considerar que: **a)** tiene un nivel inferior al del ciclo cursado, o **b)** Considera que tiene los conocimientos, habilidades y competencias para cursar un ciclo o nivel superior.

Para ello, el estudiante deberá realizar la correspondiente solicitud a través de nuestra plataforma en línea de servicio al cliente y tramites académicos, disponible en nuestra página web <http://www.colombobogota.edu.co> sección tramites y solicitudes, hasta el 4 día de iniciado el programa o ciclo académico, en este caso, el costo del programa o ciclo y el material serán asumidos en su totalidad por el estudiante, padre/madre o acudiente

Si por rendimiento académico en los estudiantes nuevos, el profesor identifica dentro de los 4 primeros días de clase que el estudiante no tiene los conocimientos, habilidades y competencias para cursar el ciclo, o tiene las habilidades para cursar un ciclo superior, se realizará una nueva clasificación en cuyo caso **EL COLOMBO** asumirá exclusivamente el valor del material.

17. MATERIAL EDUCATIVO


Devoluciones de material educativo

17.1. Material físico

Se hará la devolución del valor del material, siempre y cuando el mismo se encuentre con el termosellado original, en perfectas condiciones, sin marcar o ningún tipo de escrito y podrá ser entregado en cualquiera de las tiendas del COLOMBO Store*. El valor del material se reconocerá al valor de adquisición de este, y nunca al valor de venta vigente al momento de la devolución.

Para la devolución de material educativo se descontará la suma de \$25.000 m/cte. de cada material por concepto de costos administrativos, salvo cuando sea el **COLOMBO** el que cancela el curso. Este descuento no se realiza cuando sea el **COLOMBO** quien realice la cancelación del curso por no alcanzar el mínimo requerido de estudiantes.

* En caso de fuerza mayor o caso fortuito, el material educativo podrá ser entregado en las sedes Centro, Niza y Calle 100 en el horario de 9:00 a.m a 3:30 p.m., el cual deberá estar debidamente rotulado con el nombre del estudiante matriculado para poder dar continuidad al trámite de devolución de dinero con los datos que reposan en nuestro sistema Q10.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y APLAZAMIENTOS	CÓDIGO	GER-GEN-10-V11
		ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	8-Noviembre-2021

17.2. Material virtual

1. No habrá lugar a la devolución de dinero sobre el material virtual adquirido una vez el **COLOMBO** haya remitido el token que permite el acceso al material educativo virtual al correo electrónico registrado por el estudiante.
2. El material virtual es personal e intransferible.

17.3. Vigencia de los pines o token

La vigencia de los pines o token adquiridos es de un año, contado a partir de que es ingresado a la plataforma, vencido este tiempo, el estudiante deberá adquirir nuevamente el material educativo correspondiente.

NOTA1: Tenga en cuenta que, el Pin o Token de acceso a la plataforma se encuentra dentro del libro, por lo que es deber del estudiante al momento de retirar el termosellado, tener cuidado ya que éste puede estar adherido a la caratula o estar en el interior del libro de manera separada, de tal manera de no dañarlo, averiarlo, deteriorarlo o extraviarlo, El **COLOMBO** no se hace responsable por el daño, deterioro o extravió de dicho pin o código de acceso en la plataforma. Si el estudiante daña el pin o código de acceso en la plataforma debe adquirir nuevamente el material.

NOTA 2: Tenga en cuenta que la vigencia del aplazamiento para los Programas de Inglés para Adultos, Programa de Inglés para Niños y Adolescentes (Cursos semestrales, Vacacionales y Midweek) y los Programas semi-intensivo semestral y trimestral, aplica única y exclusivamente sobre el curso, no sobre el pin de acceso, por lo que la vigencia para el acceso a la plataforma será de 1 año contado a partir del momento de su activación.

17.4. Costo de envío del material educativo


El envío del material físico no tendrá costo adicional. En el caso de envío del material físico por fuera del país, dicho costo deberá ser asumido en su totalidad por el estudiante, adicional a esto será su responsabilidad asumir cualquier costo asociado en el país de destino por concepto de impuestos, aduana, entre otros.

NOTA 1: Si el estudiante no tiene actualizados los datos de contacto en el sistema Q10 y, por ende, se tiene que redireccionar el envío del material, se debe tener en cuenta que los tiempos de entrega se ampliarán.

NOTA 2: Si la entrega realizada por el proveedor es exitosa y con posterioridad la dirección de entrega es modificada por el estudiante en nuestro sistema Q10, el estudiante deberá cancelar nuevamente el valor total del material físico.

NOTA 3: Después de cancelado el valor del material y vencido los tiempos establecidos para la entrega, el estudiante, padre/madre o acudiente contará con 15 días hábiles para efectuar reclamaciones, vencido dicho tiempo el **COLOMBO** quedará exonerado de cualquier reclamo o responsabilidad.

NOTA 4: Los tiempos de entrega del material físico están sujetos a: 1) Los tiempos de entrega del proveedor logístico de mensajería contratado por el **COLOMBO** y 2) A los

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y APLAZAMIENTOS	CÓDIGO	GER-GEN-10-V11
		ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	8-Noviembre-2021

problemas de orden público que se lleguen a dar, que impidan la movilidad y/o el acceso a las zonas donde se debe efectuar la entrega.

Para el caso de Bogotá, el tiempo promedio de entrega es de 24 a 48 horas y en el resto del país de 3 días hábiles, entendiéndose como hábil de lunes a viernes siempre que la dirección reportada por el estudiante sea la correcta y precisa, de lo contrario estos tiempos pueden variar, estos tiempos de entrega inician una vez registrado el pago en nuestro sistema y a la confirmación de apertura del programa o ciclo académico y para entregas fuera del país, los tiempos varían según el proveedor logístico seleccionado por el estudiante, el país, los tramites de legalización, etc., situación está que no puede ser imputable al COLOMBO.

NOTA 5: El COLOMBO se reserva la facultad de efectuar y/o generar los envíos del material físico, aun cuando se haya efectuado el correspondiente pago, esto teniendo en cuenta la oferta y demanda generada en cada uno de nuestros programas o ciclos de acuerdo con el calendario académico para dar inicio a clases según el programa o ciclo al cual se matriculo.


NOTA 6: Es deber del estudiante/usuario actualizar y/o rectificar sus datos personales en nuestro sistema Q10 que es la fuente de información que el **COLOMBO** utiliza para el envío de los libros, por eso la dirección exacta y completa (Con número de apartamento, casa, bloque, torre, etc.) nombre del barrio y número de contacto para el envío del libro donde se va a enviar, es fundamental para el cumplimiento de los tiempos de entrega; la información incompleta o inexacta genera retrasos o reprocesos en su envío, situación que exonera de responsabilidad al **COLOMBO**, por las demoras o por la entrega incorrecta cuando existen duplicidad de direcciones.

NOTA 7: La compra y envío de material se efectuará únicamente a los estudiantes que se encuentren matriculados en algún programa o ciclo con el **COLOMBO**. No se permite la venta de material de material por unidad o a quienes tengan matriculados sus hijos en otros COLOMBOS a nivel nacional.

NOTA 8: El material es parte fundamental del proceso de aprendizaje y se convierte en una herramienta de evaluación muy importante!, por lo que cada estudiante, sin importar el programa al que se matriculó, debe contar con su propio material de texto original para su clase. No se aceptan fotocopias ni libros usados por ningún motivo. Este material es de uso personal e intransferible. La compra del libro incluye el acceso a la plataforma online.

17.5. Condiciones para la prestación del servicio de envíos


1. **EL COLOMBO** se reserva la facultad de seleccionar al operador logístico con el cual se efectuará el envío del material educativo.
2. En ninguna circunstancia será responsabilidad del **COLOMBO** y/o del operador logístico la validación y/o confirmación de datos de envío.
3. Las entregas no son personalizadas, no se pueden establecer horarios y/o fechas específicas para la entrega
4. El producto podrá ser recibido por cualquier persona que habite o esté presente en el lugar de entrega, para lo cual bastará la firma de la guía del transportador, en los casos de conjuntos residenciales la entrega se realiza en portería, en caso de no encontrar

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y APLAZAMIENTOS	CÓDIGO	GER-GEN-10-V11
		ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	8-Noviembre-2021

- quien reciba el libro, este será devuelto a bodegas del operador logístico, para realizar un nuevo intento de entrega en los días siguientes.
5. Es deber del estudiante/usuario actualizar y/o rectificar sus datos personales en nuestro sistema Q10 que es la fuente de información que el **COLOMBO** utiliza para el envío de los libros, por eso la dirección exacta y completa (Con número de apartamento, casa, bloque, torre, etc.) nombre del barrio y número de contacto para el envío del libro donde se va a enviar, es fundamental para el cumplimiento de los tiempos de entrega; la información incompleta o inexacta genera retrasos o reprocesos en su envío, situación que exonera de responsabilidad al **COLOMBO**, por las demoras.
 6. El usuario acepta los siguientes eventos como constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor:
 - a) Hechos originados en las decisiones de autoridades distintas a las aduaneras y de policía.
 - b) Cierre de puertos y vías terrestres
 - c) Las condiciones climatológicas

18. TRAMITE Y CONDICIONES FINANCIERAS PARA DEVOLUCIONES DEL 100%, 80% DEL PROGRAMA O CICLO Y MATERIAL EDUCATIVO FÍSICO

1. las solicitudes de devolución del 100% y del 80% de los valores pagados por concepto de matrículas se deberán tramitar a través de nuestra plataforma en línea de servicio al cliente y tramites académicos, disponible en nuestra página web <http://www.colombobogota.edu.co>
2. A los estudiantes que les sea aprobada la devolución y que hayan cancelado en efectivo, cheque o a través de nuestra plataforma virtual de pagos se les descontará del valor a devolver la suma de \$50.000 m/cte., por cada curso iniciado o no iniciado, salvo cuando sea el **COLOMBO** el que cancela el curso o programa.
3. Para la devolución de material educativo se descontará la suma de \$25.000 m/cte. de cada material por concepto de costos administrativos, salvo cuando sea el **COLOMBO** el que cancela el curso.
4. Todas las devoluciones se harán mediante transferencia electrónica con abono a cuenta corriente o de ahorros a favor del estudiante cuando este sea mayor de edad y **para el caso de menores de edad la transferencia se hará al padre, madre o acudiente, para lo cual se debe presentar** la certificación bancaria a la cual se va a efectuar la transferencia, **el registro civil de nacimiento del menor matriculado**, la respectiva copia del documento de identificación y el formato de solicitud de devolución.
5. El plazo de devolución no será mayor a 15 días hábiles contados desde la fecha de radicación de la solicitud, junto con los respetivos documentos requeridos, en caso de que la solicitud no sea acompañada con los documentos requeridos o sean radicados de manera incompleta, el tiempo establecido podrá ser mayor a 15 días hábiles.
6. Para el caso de los pagos por anticipado, se hará devolución del saldo según las condiciones mencionadas en el Punto 1 de este capítulo. Las sumas canceladas en exceso serán objeto de devolución sin reconocimiento de intereses.
7. Si el estudiante tuviere aplazamientos, al momento de registrar su matrícula nuevamente deberá asumir la diferencia entre el valor pagado y el valor vigente.
8. No se autoriza el traslado de saldos entre estudiantes por ningún concepto.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y APLAZAMIENTOS	CÓDIGO	GER-GEN-10-V11
		ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	8-Noviembre-2021

19. PAGOS EXTEMPORÁNEOS

Los estudiantes matriculados en los programas de Inglés para Adultos (Prime y Plus), Programa de Inglés para Niños y Adolescentes (Cursos semestrales, Intersemestrales y Midweek), Programa Semi- Intensivo semestral y Programa semi-intensivo trimestral, cuentan con la opción de pago extemporáneo, para ello, el estudiante deberá realizar la correspondiente solicitud a través de nuestra plataforma en línea de servicio al cliente y tramites académicos, disponible en nuestra página web <http://www.colombobogota.edu.co> sección tramites y solicitudes, hasta el día máximo de clase para pago ordinario del programa o ciclo académico.

El estudiante que opte por la opción de pago extemporáneo deberá tener en cuenta la siguiente tabla, la cual indica los días máximos de pago ordinario, los días máximos de pago extemporáneo y el valor adicional a pagar por este concepto según el programa al cual se encuentre matriculado.

El COLOMBO se reserva el derecho de aceptar o rechazar las solicitudes, según la disponibilidad de cupos y horarios.


Programa	Día máximo de clase para pago ordinario	Día máximo de clase para pago extemporáneo	Pago adicional por extemporaneidad*
Programa de Inglés para Adultos	Tercer (3) día	Sexto (6) día	\$ 50.000
Programa de Inglés para Niños y Adolescentes-Midweek	Tercer (3) día	Sexto (6) día	\$ 50.000
Programa de Inglés para Niños y Adolescentes- Vacacional	Segundo (2) día	Cuarto (4) día	\$ 50.000
Programa de Inglés para Niños y Adolescentes - Semestral	Segundo (2) día	Cuarto (4) día	\$ 50.000
Semi-Intensivo Semestral	Tercer (3) día	Octavo (8) día	\$ 200.000
Semi-Intensivo Trimestral	Tercer (3) día	Sexto (6) día	\$ 100.000
Cursos de preparación para exámenes y exámenes internacionales (TOEFL- IELTS)	Tercer (3) día	Sexto (6) día	\$50.000

* El valor adicional por pago extemporáneo es un valor adicional al valor de la matrícula, no aplica para pagos realizados con cesantías.

NOTA 1: Tenga en cuenta que las solicitudes realizadas después del día máximo de clase para pago ordinario no serán tenidas en cuenta para pagos extemporáneos.

NOTA 2: Si el estudiante no ha realizado el debido proceso de solicitud de pago extemporáneo no podrá ingresar a clase después del día máximo de pago ordinario.

NOTA 3: Si el estudiante no ha realizado el pago de su matrícula y el valor por concepto de pago extemporáneo no podrá ingresar a clase después del día máximo de pago extemporáneo.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y APLAZAMIENTOS	CÓDIGO	GER-GEN-10-V11
		ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	8-Noviembre-2021

NOTA 4: El pago extemporáneo no aplica para programas de gobierno, programas corporativos, ni subvenciones.

20. NOTAS IMPORTANTES

1. Ante circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor, el **COLOMBO** se reserva la facultad de modificar en cualquier momento las condiciones generales de uso del servicio prestado, ya sea de manera transitoria, total o parcial haciendo uso de las diferentes plataformas y herramientas digitales.
2. Cuando el aplazamiento por situaciones laborales, familiares, personales o por circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor trasciendan de un año a otro, el valor del excedente a cancelar es el del año en que el estudiante se va a matricular.
3. Para los casos no contemplados en esta política de devoluciones y aplazamientos, éstos serán analizados por el Comité de Devoluciones y Aplazamientos, para su respectivo estudio. Este Comité está conformado por el Gerente de planeación y desarrollo de negocios, Gerente de servicios compartidos, Gerente de estrategia de mercado, Líder de ejecución de programas y el Líder del proceso jurídico o quienes hagan sus veces o quienes reciban la respectiva delegación.
4. Para cualquier trámite en circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor en presencialidad, se tomará como día hábil de lunes a viernes de 7: 00 a.m. a 5:30 p.m. En el evento de que la solicitud sea enviada en días no hábiles y/o en el horario no establecido, la solicitud quedará registrada para el siguiente día hábil, fecha para la cual comenzarán a contar los tiempos de respuesta establecidos por la ley.
5. El Centro COLOMBO Americano se reserva la facultad de modificar en cualquier momento las condiciones generales de uso del servicio prestado, como de las políticas de devoluciones y aplazamientos. En todo caso, se recomienda que consulte periódicamente el presente documento. Disponible en nuestra página web www.colombobogota.edu.co.
6. Los horarios de nuestra oferta académica y extracurriculares están sujetos a cambio según la sede, por lo que estos pueden ser consultados en los puntos de atención o en nuestra página web www.colombobogota.edu.co.

21. VIGENCIA

La presente Política de devoluciones y aplazamientos rige a partir del ocho (08) de noviembre de dos mil veintiuno (2021).