	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y APLAZAMIENTOS CENTRO COLOMBO AMERICANO	CÓDIGO	POL-GF-002-v9
		FECHA EMISIÓN	Junio 12 de 2018

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y APLAZAMIENTOS

1. ALCANCE

Esta política de devoluciones y aplazamientos aplica para los siguientes programas ofrecidos en cada uno de nuestros centros de experiencia:

- Programa de Inglés para Adultos - AEP
- Skills Development Courses
- Programa Semipresencial Blended
- Programa de Inglés para Niños y Adolescentes
- Certificación para Profesores (TEFL Certificate Program)
- Programa Semestral Virtual semi intensivo
- Programas de Desarrollo de Habilidades y Profundización
- Cursos de preparación para exámenes
- Exámenes internacionales de certificación
- Extracurriculares
- Convenidos con entidades públicas y privadas

2. DEVOLUCIONES


El Proceso de servicio al cliente del **COLOMBO** atenderá las solicitudes de devolución del 100% y del 80% de los valores pagados por concepto de matrículas en los siguientes programas: Programa de inglés para adultos - AEP, skills development courses, programa semipresencial Blended, programa de inglés para niños y adolescentes y material físico o virtual, 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 curso al cual se matriculó. **Tener en cuenta lo establecido en notas importantes, numeral 1.**
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 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 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. La solicitud debe realizarse dentro del curso para el cual se realizó el respectivo pago.
4. Cuando el **COLOMBO** cancele el curso o ciclo por no alcanzar el mínimo requerido de estudiantes inscritos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FERNANDO PEÑA BUITRAGO DIRECTOR ADMINISTRATIVO	XIMENA OVIEDO ASESORA JURÍDICA	JANET VAN DEREN RITZ DIRECTORA GENERAL

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y APLAZAMIENTOS CENTRO COLOMBO AMERICANO	CÓDIGO	POL-GF-002-v9
		FECHA EMISIÓN	Junio 12 de 2018

5. La devolución operará respecto al pago realizado para el curso o ciclo, no incluye el valor del material, salvo cuando sea el **COLOMBO** quien realice la cancelación.

2.2. Devolución del 80%

1. A aquellos estudiantes que decidan retirarse entre el primer y segundo día de iniciado el curso al cual se matriculó. **Tener en cuenta lo establecido en notas importantes, numeral 1.**

2.3. Devoluciones de material educativo

2.3.1. Material físico

Se hará la devolución del valor del material, siempre y cuando el mismo se encuentre termosellado, 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.

2.3.2. Material virtual

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.

2.3.3. Costo de envío del material educativo


El envío del material físico no tendrá costo adicional si es entregado en la ciudad de Bogotá. Si la entrega se realiza por fuera de la ciudad de Bogotá, tendrá un costo adicional de medio salario mínimo diario vigente, el cual debe ser cancelado al momento de la matrícula

En el caso de envío del material físico por fuera del país, dicho costo deberá ser asumido en su totalidad por el estudiante.

Si el estudiante no tiene actualizados los datos de contacto en el sistema Q10 y, por ende, tiene que re direccionar el envío del material, el reenvío tendrá un costo adicional de un salario mínimo diario vigente. En caso de que el libro no se pueda recuperar, el estudiante deberá cancelar el valor total del libro.

NOTA 1: Los tiempos de entrega del material físico están sujetos a los tiempos de entrega del proveedor logístico de mensajería. Para el caso de Bogotá, el tiempo promedio de entrega es de 24 a 48 horas hábiles y en el resto del país de 1 semana hábil, entendiéndose como hábil de lunes

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FERNANDO PEÑA BUITRAGO DIRECTOR ADMINISTRATIVO	XIMENA OVIEDO ASESORA JURÍDICA	JANET VAN DEREN RITZ DIRECTORA GENERAL

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y APLAZAMIENTOS CENTRO COLOMBO AMERICANO	CÓDIGO	POL-GF-002-v9
		FECHA EMISIÓN	Junio 12 de 2018

a viernes, siempre que la dirección reportada por el estudiante sea la correcta y precisa, de lo contrario estos tiempos pueden variar.

NOTA 2: 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.

2.4. Condiciones financieras para devoluciones del 100%, 80% y material educativo físico

1. A los estudiantes que les sea aprobada la devolución y que hayan cancelado en efectivo, cheque, tarjeta débito o crédito, se les descontará del valor a devolver la suma de \$50.000 m/cte., por cada curso iniciado o no iniciado.
2. 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.
3. Para devoluciones de los saldos acumulados en las cuales el pago recibido fue por retiro de cesantías, se les descontará el 50% de un salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV) y la suma de \$50.000 m/cte., por concepto de trámites administrativos y financieros para la devolución del dinero. La devolución del 100% o del 80% del valor del curso dependerá de la fecha en que se realice la solicitud, tenga en cuenta lo establecido en el numeral 2, denominado "Devoluciones"


Para la devolución de material educativo si está incluido en el pago total efectuado por concepto de retiro parcial o total de cesantías, se descontará la suma de \$25.000 m/cte. El valor del material se reconocerá al valor de adquisición de este, y nunca al valor de venta vigente al momento de la devolución.

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 a la persona que aparece como acudiente del menor. Se debe presentar la certificación bancaria, registro civil de nacimiento del menor matriculado** y la respectiva copia del documento de identificación junto con el formato de solicitud de devolución.

El plazo de devolución no será mayor a 15 días hábiles contados desde la fecha de radicación de la solicitud, junto con los respectivos documentos requeridos. En caso de no allegar la documentación requerida o tenerla incompleta, no se dará trámite a la solicitud hasta tanto se cuente con toda la documental; por lo que el tiempo establecido podrá ser mayor a 15 días hábiles.

5. 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.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FERNANDO PEÑA BUITRAGO DIRECTOR ADMINISTRATIVO	XIMENA OVIEDO ASESORA JURÍDICA	JANET VAN DEREN RITZ DIRECTORA GENERAL

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y APLAZAMIENTOS CENTRO COLOMBO AMERICANO	CÓDIGO	POL-GF-002-v9
		FECHA EMISIÓN	Junio 12 de 2018

6. Si el estudiante tuviere aplazamientos, al momento de registrar su matrícula nuevamente deberá asumir la diferencia entre el valor pagado y el valor vigente.
7. No se autoriza el traslado de saldos entre estudiantes por ningún concepto.

3. APLAZAMIENTOS

El Proceso de servicio al cliente del **COLOMBO** atenderá las solicitudes de aplazamiento de los siguientes programas: Programa de Inglés para Adultos - AEP, skills development courses, programa semipresencial Blended, Programa de Inglés para Niños y Adolescentes y cursos de preparación para exámenes.


3.1. Aplazamientos Programa de Inglés para Adultos - AEP, skills development courses, programa semipresencial Blended

1. Para el Programa de Inglés para Adultos - AEP, skills development courses, programa semipresencial Blended, debe entenderse por inicio del curso al cual se matriculó, como el día hábil en que inicia el curso, independientemente de si el estudiante asistió o no a clase.
2. En circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor, las solicitudes de aplazamiento podrán ser enviadas al correo servicioalcliente@colombobogota.edu.co hasta máximo el 04 día de clase luego de haber iniciado el curso virtual o presencial correspondiente al nivel que se matriculó. La solicitud debe venir acompañada con el nombre completo del estudiante, número de documento de identidad, curso, profesor, centro de experiencia y horario.
3. En presencialidad, las solicitudes de aplazamiento podrán ser enviadas al correo servicioalcliente@colombobogota.edu.co hasta máximo el 06 día de clase luego de haber iniciado el curso correspondiente al nivel que se matriculó. La solicitud debe venir acompañada con el nombre completo del estudiante, número de documento de identidad, curso, profesor, centro de experiencia y horario.

3.2. Aplazamiento KTP

1. Para el programa de Inglés para Niños y Adolescentes (KTP), 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. Para cualquier trámite de devolución o aplazamiento, se tomará únicamente como día hábil el sábado.
3. En circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor, la solicitudes de aplazamiento podrán ser enviadas al correo servicioalcliente@colombobogota.edu.co hasta máximo el 04 sábado de clase luego de haber iniciado el curso virtual correspondiente al nivel que se matriculó. La solicitud debe venir acompañada con el nombre completo del estudiante, número de documento de identidad, curso, profesor, centro de experiencia y horario.
4. En presencialidad, las solicitudes de aplazamiento podrán ser enviadas al correo servicioalcliente@colombobogota.edu.co hasta máximo el 06 sábado de clase luego de haber iniciado el curso correspondiente al nivel que se matriculó. La solicitud debe venir acompañada con el nombre completo del estudiante, número de documento de identidad, curso, profesor, centro de experiencia y horario.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FERNANDO PEÑA BUITRAGO DIRECTOR ADMINISTRATIVO	XIMENA OVIEDO ASESORA JURÍDICA	JANET VAN DEREN RITZ DIRECTORA GENERAL

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y APLAZAMIENTOS CENTRO COLOMBO AMERICANO	CÓDIGO	POL-GF-002-v9
		FECHA EMISIÓN	Junio 12 de 2018

4. DEVOLUCIÓN O APLAZAMIENTOS PROGRAMA SEMESTRAL VIRTUAL 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 al correo servicioalcliente@colombobogota.edu.co, 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 escrita al correo electrónico de servicioalcliente@colombobogota.edu.co antes de la fecha de inicio del programa.
2. No habrá lugar a devolución por ningún valor una vez cumplido el tiempo mencionado anteriormente.

4.2. Aplazamiento


El estudiante podrá solicitar por única vez el aplazamiento del programa, para ello, deberá realizar la correspondiente solicitud al correo electrónico de servicioalcliente@colombobogota.edu.co, en la primera semana de iniciado el programa.

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.

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.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FERNANDO PEÑA BUITRAGO DIRECTOR ADMINISTRATIVO	XIMENA OVIEDO ASESORA JURÍDICA	JANET VAN DEREN RITZ DIRECTORA GENERAL

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y APLAZAMIENTOS CENTRO COLOMBO AMERICANO	CÓDIGO	POL-GF-002-v9
		FECHA EMISIÓN	Junio 12 de 2018

5. DEVOLUCIÓN O APLAZAMIENTOS PROGRAMA DE DESARROLLO DE HABILIDADES Y PROFUNDIZACIÓN.

5.1. Devoluciones

No habrá lugar a devoluciones.

5.2 Aplazamiento

El estudiante podrá solicitar por única vez el aplazamiento del programa, para ello, deberá realizar la correspondiente solicitud al correo electrónico de servicioalcliente@colombobogota.edu.co, en la primera semana de iniciado el programa.

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.

5.3 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. 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.

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

- 90% del valor de la matrícula si se presenta solicitud escrita al correo electrónico de servicioalcliente@colombobogota.edu.co antes de la fecha de inicio del programa.
- No habrá lugar a devolución por ningún valor una vez cumplidos los tiempos mencionados anteriormente.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FERNANDO PEÑA BUITRAGO DIRECTOR ADMINISTRATIVO	XIMENA OVIEDO ASESORA JURÍDICA	JANET VAN DEREN RITZ DIRECTORA GENERAL

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y APLAZAMIENTOS CENTRO COLOMBO AMERICANO	CÓDIGO	POL-GF-002-v9
		FECHA EMISIÓN	Junio 12 de 2018

6.2 Aplazamiento

El estudiante podrá solicitar por única vez el aplazamiento del programa, para ello, deberá realizar la correspondiente solicitud al correo electrónico de servicioalcliente@colombobogota.edu.co, en la primera semana de iniciado el programa.

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.

6.3. 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. CERTIFICACIÓN PARA PROFESORES (TEFL CERTIFICATE PROGRAM)

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


- 90% del valor de la matrícula si se presenta solicitud escrita al correo electrónico de servicioalcliente@colombobogota.edu.co antes de la fecha de inicio del programa.
- No habrá lugar a devolución por ningún valor una vez cumplidos los tiempos mencionados anteriormente.

7.2 Aplazamiento

El estudiante podrá solicitar por única vez el aplazamiento del programa, para ello, deberá realizar la correspondiente solicitud al correo electrónico de servicioalcliente@colombobogota.edu.co, en la primera semana de iniciado el programa.

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.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FERNANDO PEÑA BUITRAGO DIRECTOR ADMINISTRATIVO	XIMENA OVIEDO ASESORA JURÍDICA	JANET VAN DEREN RITZ DIRECTORA GENERAL

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y APLAZAMIENTOS CENTRO COLOMBO AMERICANO	CÓDIGO	POL-GF-002-v9
		FECHA EMISIÓN	Junio 12 de 2018

7.3. 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.

DEVOLUCIÓN O APLAZAMIENTOS CURSOS EXTRACURRICULARES

No habrá devolución y /o aplazamiento

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

El **COLOMBO** no dará trámite 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. 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**.
3. No se hará devolución de dinero después de un aplazamiento previamente aprobado.
4. Se dará por entendido que los estudiantes que no continúen o no inicien sus estudios en un periodo superior a 90 días 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.
5. 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.
6. Cuando el número de fallas supere las permitidas en el Reglamento Estudiantil del **COLOMBO**, de acuerdo con cada programa.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FERNANDO PEÑA BUITRAGO DIRECTOR ADMINISTRATIVO	XIMENA OVIEDO ASESORA JURÍDICA	JANET VAN DEREN RITZ DIRECTORA GENERAL

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y APLAZAMIENTOS CENTRO COLOMBO AMERICANO	CÓDIGO	POL-GF-002-v9
		FECHA EMISIÓN	Junio 12 de 2018

11. 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.
3. El aplazamiento está permitido únicamente para el ciclo siguiente al que cursa el estudiante. Tener en cuenta lo establecido en notas importantes, numeral 1.
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.


12. CERTIFICADO ACADÉMICO

Quienes requieran un certificado académico, deberán cancelar la suma de \$30.000. 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 3 días hábiles siguientes a la solicitud.

13. 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. Para estos casos no habrá lugar a devoluciones; únicamente se permitirán aplazamientos, los cuales aplicarán mientras subsistan las causas que dieron origen.
2. Cuando el aplazamiento 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 curso.
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 Director Financiero, Director Administrativo y el Líder de Servicio al Cliente o quienes hagan sus veces o quienes reciban la respectiva delegación.
4. Cuando el aplazamiento en circunstancias normales o por caso fortuito o fuerza mayor supera los dos meses, el estudiante debe realizar nuevamente el examen de clasificación, independientemente de si se está ante caso fortuito o fuerza mayor. Lo anterior, con fundamento en que el estudiante, 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.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FERNANDO PEÑA BUITRAGO DIRECTOR ADMINISTRATIVO	XIMENA OVIEDO ASESORA JURÍDICA	JANET VAN DEREN RITZ DIRECTORA GENERAL

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y APLAZAMIENTOS CENTRO COLOMBO AMERICANO	CÓDIGO	POL-GF-002-v9
		FECHA EMISIÓN	Junio 12 de 2018

5. 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.
6. 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.
7. Los horarios de nuestra oferta académica y extracurricular están sujetos a cambio según el Centro de Experiencia, por lo que estos pueden ser consultados en los puntos de atención o en nuestra página web www.colombobogota.edu.co.
8. **¡Recuerda que el material educativo es parte fundamental de tu aprendizaje y se convierte en una herramienta de evaluación muy importante!**, por lo que cada estudiante, sin importar el programa al que se matriculo, debe contar con su propio material educativo físico 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.
9. No está permitido la transferencia de estudiantes entre programas.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FERNANDO PEÑA BUITRAGO DIRECTOR ADMINISTRATIVO	XIMENA OVIEDO ASESORA JURÍDICA	JANET VAN DEREN RITZ DIRECTORA GENERAL