

# GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA

REGLAMENTO DE DEVOLUCIONES,  
APLAZAMIENTOS Y TRÁMITES ACADÉMICOS

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETIVO</b> .....	3
<b>2. ALCANCE</b> .....	3
<b>3. DISPOSICIONES GENERALES</b> .....	3
<b>4. DISPOSICIONES ESPECIFICAS</b> .....	3
<b>4.1 DEVOLUCIONES</b> .....	3
4.1.1 Devolución Programa de Inglés Intensivo para Adultos, Programa de inglés para niños y adolescentes y Programa Adultos Weekend .....	4
4.1.2 Devolución Programa Trimestral Semi Intensivo .....	5
4.1.3 Devoluciones De Material Educativo .....	6
4.1.4 Devoluciones Preparación De Exámenes.....	6
4.1.5 Devolución De Exámenes Internacionales.....	7
4.1.6 Devolución De Cursos De Preparación y Exámenes Internacionales (Toefl- ielts) .....	7
4.1.7 Devolución Por Convenios Con Entidades Públicas o Privadas .....	7
4.1.8 Tramite y Condiciones Para Devoluciones Proporcionales Del 100%, 70% Del Programa o Ciclo 7	
4.1.9 Reglas Generales Para Cuando No Aplica La Devolución De Dinero.....	8
<b>4.2 APLAZAMIENTOS</b> .....	9
4.2.1    Aplazamientos Programa de Inglés Intensivo para Adultos (Presencial y Virtual) .....	9
4.2.2    Aplazamiento Programa de Inglés para Adultos Weekend .....	10
4.2.3    Aplazamiento Programa Semi Intensivo.....	10
4.2.4    Aplazamiento Programa de Inglés para Niños y Adolescentes.....	10
4.2.5    Aplazamiento Programa de Inglés para Niños y Adolescentes - Semestral .....	11
4.2.6    Aplazamiento Programa de Inglés para Niños y Adolescentes- Midweek .....	11
4.2.7    Aplazamientos curso de preparación de exámenes.....	12
4.2.8    Aplazamiento de Exámenes Internacionales .....	13
4.2.9    Aplazamientos de Paquete de Curso de Preparación y Exámenes Internacionales (Toefl- ielts)	13
4.2.10   Aplazamientos por convenios con entidades públicas o privadas.....	13

4.2.11 Reglas Generales Para Los Aplazamientos.....	13
4.2.12 Vigencia De Los Aplazamientos .....	14
<b>4.3 CONSTANCIAS Y DUPLICADO DE CERTIFICADO ACADÉMICO .....</b>	<b>14</b>
<b>4.4 CAMBIOS DE HORARIO .....</b>	<b>15</b>
<b>4.5 RECLASIFICACIÓN.....</b>	<b>16</b>
<b>4.6 MATERIAL EDUCATIVO .....</b>	<b>17</b>
4.6.1 Libros de texto y otro material de clase para todos los programas.....	17
4.6.2 Vigencia de los pines o token.....	17
4.6.3 Costo de envío del material educativo.....	17
4.6.4 Condiciones para la prestación del servicio de envíos .....	19
<b>4.7 PAGOS EXTEMPORÁNEOS.....</b>	<b>19</b>
<b>4.8 PROMOCIONES Y DESCUENTOS.....</b>	<b>21</b>

### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos necesarios para la devolución de dinero, aplazamientos y tramites académicos para los programas ofrecidos en el COLOMBO.

### 2. ALCANCE

Esta política de devoluciones y aplazamientos aplica para todos los programas presenciales y a distancia que se ofrecen en cada una de nuestras sedes.

### 3. DISPOSICIONES GENERALES

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](http://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](http://www.colombobogota.edu.co).

### 4. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

#### 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.

### 4.1.1 Devolución Programa de Inglés Intensivo para Adultos, Programa de inglés para niños y adolescentes y Programa Adultos Weekend

Las solicitudes de devoluciones proporcionales del 100% y del 70% de los valores pagados por concepto de matrículas aplica para los siguientes programas: Programa de Inglés Intensivo para Adultos, programa de inglés para niños y adolescentes (Cursos semestrales, Vacacionales y Midweek) y Programa de Adultos Weekend solamente en los siguientes casos y en los porcentajes aquí establecidos:

#### a. Devolución proporcional del 100%

Se realizará de manera excepcional la devolución proporcional del 100% de la inversión, descontando el valor correspondiente a los gastos administrativo, en los siguientes casos:

1. A aquellos estudiantes que soliciten la devolución antes del primer (1) 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.
6. A los estudiantes que les sea aprobada la devolución proporcional del 100% 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 \$80.000 m/cte., por cada curso iniciado o no iniciado, salvo cuando sea el COLOMBO el que cancela el curso o programa.

#### a. Devolución proporcional del 70%

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

A los estudiantes que les sea aprobada la devolución proporcional del 70% 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 **\$80.000 m/cte.**, por cada curso iniciado o no iniciado, salvo cuando sea el COLOMBO el que cancela el curso o programa.

### Quando 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 abandonar o no ingresar a clase.
3. Cuando el estudiante manifieste no contar con los requisitos mínimos tecnológicos para tomar el programa.
4. Demás mencionados en el punto 4.1.9. Reglas generales para cuando no aplica la devolución de dinero

### 4.1.2 Devolución Programa Trimestral Semi Intensivo

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, descontando el valor correspondiente a los gastos administrativos, 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.

### Quando 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 abandonar o no ingresar a clase.
3. Cuando el estudiante manifieste no contar con los requisitos mínimos tecnológicos para tomar el programa.
4. Demás mencionados en el punto 4.1.9. Reglas generales para cuando no aplica la devolución de dinero

#### 4.1.3 Devoluciones De Material Educativo

##### a. 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 **\$40.000 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 Lunes a Sábado de 9:00 a.m. a 2:00 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.

Una vez recibido el material físico en la dirección reportada en nuestro sistema Q10, el estudiante o padre de familia cuenta con cinco (5) días hábiles para la regresar el producto en las condiciones ya establecidas. Vencido dicho plazo, no habrá lugar a reclamaciones y/o solicitud de devolución del dinero.

**NOTA:** Recuerde que la devolución del producto debe corresponder a causas objetivas (por corresponder a un producto distinto al comprado) no por causas subjetivas (no le gustó el producto)

##### b. Material digital

1. No habrá lugar a la devolución de dinero sobre el material digital 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.

#### 4.1.4 Devoluciones Preparación De Exámenes

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

1. 70% 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

#### 4.1.5 Devolución De Exámenes Internacionales

No habrá devolución de exámenes internacionales cuyos pagos se realicen al COLOMBO

#### 4.1.6 Devolución De Cursos De Preparación y Exámenes Internacionales (Toefl- Ielts)

No habrá lugar a devolución de cursos de preparación para exámenes y exámenes internacionales.

#### 4.1.7 Devolución 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.

#### 4.1.8 Tramite y Condiciones Para Devoluciones Proporcionales Del 100%, 70% Del Programa o Ciclo

1. Las solicitudes de devolución proporcional del 100% y del 70% 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>, sección trámites y solicitudes.
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 \$80.000 m/cte., por cada curso iniciado o no iniciado, salvo cuando sea el COLOMBO el que cancela el curso o programa.
3. 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.
4. El plazo de devolución no será mayor a quince (15) días hábiles contados desde la fecha de aprobación de la solicitud, junto con los respectivos 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.
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.
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.



**NOTA:** Todas las devoluciones se harán mediante transferencia electrónica bancaria con las siguientes condiciones:

- Debe presentar formalmente la solicitud de devolución.
- Adjuntar copia del documento de identificación del estudiante o quien haya efectuado el pago.
- Adjuntar copia de certificación bancaria de cuenta corriente, de ahorros o billetera electrónica (Daviplata o Nequi únicamente) en la cual corresponda que el titular es el mismo beneficiario.
- En caso de que el depositante sea un tercero (padre o madre, acudiente o responsable del estudiante) debe especificarse en la comunicación solicitando la devolución.
- Los pagos de devolución se harán en los días de pagos del Colombo (primer y tercer miércoles de cada mes), según el calendario de pago de proveedores y una vez se hayan surtido los trámites internos correspondientes.

### 4.1.9 Reglas Generales Para Cuando No Aplica La Devolución De Dinero

1. No se hará devolución de dinero por problemas económicos, horarios, personales o laborales que le impidan tomar los cursos programados.
2. No se hará devolución de dinero por curso que el estudiante decida abandonar o no ingresar a clase.
3. No se hará devolución de dinero cuando el estudiante manifieste no contar con los requisitos mínimos tecnológicos para tomar el programa.
4. 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.**
5. 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.**
6. Los dineros o saldos provenientes de las cesantías no serán objeto de devolución al usuario o titular de dichos recursos, sino que serán transferidos directamente al fondo de cesantías que giró los recursos. A los estudiantes que se les realice la devolución de dineros o saldos provenientes de fondos de cesantías, se les descontará del valor a devolver la suma de \$80.000 m/cte. por cada ciclo no cursado, salvo cuando sea el **COLOMBO** el que cancela el curso o programa.
7. No se hará devolución de dinero después de un aplazamiento previamente aprobado.
8. 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.

9. 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.
10. Cuando el número de fallas supere las permitidas en el Reglamento Estudiantil del
11. **COLOMBO**, de acuerdo con cada programa.
12. Cuando el estudiante que está matriculado al programa de inglés para Adultos en cualquier franja, decida cambiarse a otra franja del mismo programa.
13. Cuando el estudiante que está matriculado al programa y desea cambiarse al programa trimestral Semi Intensivo.

### 4.2 APLAZAMIENTOS

Las solicitudes de aplazamiento de los siguientes programas podrán ser tramitadas y gestionadas 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.

#### 4.2.1 Aplazamientos Programa de Inglés Intensivo para Adultos (Presencial y Virtual)

Para la solicitud de aplazamiento para programa de inglés para adultos se debe tener en cuenta:

1. El aplazamiento será procedente siempre y cuando el estudiante lo realice hasta el tercer (3) 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.
2. El aplazamiento está permitido únicamente para el bloque siguiente al que cursa el estudiante.
3. 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.
4. No incluye el costo del material.
5. El aplazamiento no será transferible.
6. No aplica aplazamiento sobre aplazamiento, excepto cuando el aplazamiento se debió por cancelación del curso por parte del COLOMBO.
7. Tenga en cuenta que el aplazamiento se hace sobre el curso, no sobre el pin de acceso a la plataforma.

8. 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, permite movilidad entre programas una vez finalizado el Bloque. (A1, A2, B1 y B2).

#### 4.2.2 Aplazamiento Programa de Inglés para Adultos Weekend

1. Para el Programa de Inglés para Adultos Weekend, 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 hasta el segundo (2) día de iniciado el curso 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 un (1) año calendario contando desde el primer día de clases que debió iniciar y no habrá lugar a prórroga del aplazamiento.
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 conocimiento.
7. Si el estudiante es reclasificado por conocimiento, deberá asumir nuevamente el costo del material.
8. Para cualquier trámite de devolución o aplazamiento, se tomará únicamente como día hábil el sábado.

**NOTA:** El Programa de Inglés para Adultos Weekend permite movilidad entre programas una vez finalizado el curso al cual se matriculó y para el curso inmediatamente siguiente en la modalidad deseada.

#### 4.2.3 Aplazamiento Programa Semi Intensivo

No habrá aplazamiento para ninguno para el programa trimestrales.

#### 4.2.4 Aplazamiento Programa de Inglés para Niños y Adolescentes

Para la solicitud de aplazamiento para programa de inglés para niños y adolescentes se debe tener en cuenta:

#### 4.2.5 Aplazamiento Programa de Inglés para Niños y Adolescentes - Semestral

1. Para el programa de inglés para Niños y Adolescentes Semestral, 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 hasta el segundo (2) día de iniciado el curso 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 un (1) año calendario contando desde el primer día de clases que debió iniciar y no habrá lugar a prórroga del aplazamiento.
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 que 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 sábado.

**NOTA1:** El Programa de Inglés para Niños y Adolescentes (Semestrales, vacacionales y Midweek) permite movilidad entre programas una vez finalizado el curso al cual se matriculó y para el curso inmediatamente siguiente en la modalidad deseada.

**NOTA 2:** El Programa de Inglés para Niños y Adolescentes (Semestrales, vacacionales y Midweek) permite la movilidad entre modalidades (programas Presenciales y Virtuales).

El estudiante o padre de familia deberá asumir el valor total del material y el excedente del valor del curso al cual se va a matricular. En caso de que el curso al que se va a matricular tenga un menor valor, el dinero de más será abonado para el siguiente ciclo o programa al cual se desea matricular.

#### 4.2.6 Aplazamiento Programa de Inglés para Niños y Adolescentes- Midweek

1. Para el programa de inglés para Niños y Adolescentes 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 hasta el segundo (2) día de iniciado el curso 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 un (1) año calendario contando desde el primer día de clases que debió iniciar y no habrá lugar a prórroga del aplazamiento.
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

**NOTA1:** El Programa de Inglés para Niños y Adolescentes (Semestrales, vacacionales y Midweek) permite movilidad entre programas una vez finalizado el curso al cual se matriculó y para el curso inmediatamente siguiente en la modalidad deseada.

**NOTA 2:** El Programa de Inglés para Niños y Adolescentes (Semestrales, vacacionales y Midweek) permite la movilidad entre modalidades (programas Presenciales y Virtuales).

El estudiante o padre de familia deberá asumir el valor total del material y el excedente del valor del curso al cual se va a matricular. En caso de que el curso al que se va a matricular tenga un menor valor, el dinero de más será abonado para el siguiente ciclo o programa al cual se desea matricular.

#### 4.2.7 Aplazamientos curso de preparación de exámenes

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>

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.

### 4.2.8 Aplazamiento de Exámenes Internacionales

No habrá aplazamiento de exámenes internacionales cuyos pagos se realicen al COLOMBO.

### 4.2.9 Aplazamientos de Paquete de Curso de Preparación y Exámenes Internacionales (Toefl- ielts)

No habrá lugar a aplazamientos Cursos de Preparación para Exámenes y Exámenes Internacionales (Toefl- ielts)

### 4.2.10 Aplazamientos 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.

### 4.2.11 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 del 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 bloque 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.

#### 4.2.12 Vigencia De Los Aplazamientos

Teniendo en cuenta que solo los programas de Inglés Intensivo para Adultos (Presencial y Virtual) los programas de inglés para niños y adolescentes (Cursos semestrales, Vacacionales y Midweek) permiten aplazamientos, estos tendrán una vigencia de 3 meses (bloque)\*/\*\* y de 1 año\*\* respectivamente. 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.

**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:** \*\*El estudiante que no retome sus estudios con el Colombo en un periodo de un año, contado a partir de la fecha del aplazamiento, los saldos a su favor no serán devueltos y será tomado a manera de indemnización a favor de este último por haber dedicado sus esfuerzos y capacidad administrativa, académica y operativa entre otros.

**NOTA 4:** 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.

#### 4.3 CONSTANCIAS Y DUPLICADO DE CERTIFICADO ACADÉMICO

Los estudiantes no matriculados y matriculados activos que requieran una constancia o duplicado de certificado académico podrán 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>, los precios para el documento requerido son:

Documento	Descripción	Valor
Constancia de programa actual	Este documento hace constar el ciclo en el que se encuentra matriculado el estudiante	\$ 40.000
Constancia de programa finalizado	Este documento hace constar los ciclos que finalizados y aprobados	\$ 40.000

Duplicado de certificado	Copia de certificado de los niveles aprobados, según el Marco Común Europeo (CEFRL).	\$ 50.000
--------------------------	--	-----------

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 dentro de los 5 días hábiles, entendidos estos como de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. siguientes a la solicitud.

#### 4.4 CAMBIOS DE HORARIO

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.

CAMBIO DE HORARIO			
Programa	Solicitud sin costo	Solicitud con valor adicional	Pago adicional
Programa de Inglés Intensivo para Adultos	Hasta el segundo (2) día de clase	Del tercer (3) hasta máximo el séptimo (7) día de clase	\$ 60.000
Programa Semi Intensivo	Hasta el segundo (2) día de clase	Del tercer (3) hasta máximo el séptimo (7) día de clase	\$ 60.000
Programa de Adultos Weekend	Hasta el segundo (2) día de clase	Del tercer (3) hasta máximo el séptimo (7) día de clase	\$ 60.000
Programa de Inglés para Niños y Adolescentes	Hasta el cuarto (4) día de clase	Del quinto (5) hasta máximo el séptimo (7) día de clase	\$ 60.000
Programa Meedweek	Hasta el segundo (2) día de clase	Del tercer (3) hasta máximo el cuarto (4) día de clase	\$ 60.000

**NOTA 1:** En caso de que el cambio de horario sea por solicitud propia del estudiante, y sea a una franja o modalidad con mayor valor, el estudiante deberá asumir la diferencia de precios. Y, en caso de que el cambio de horario sea para una franja de menor valor, el excedente será un saldo a favor para el estudiante.

**NOTA 2:** En caso de que el cambio de horario sea por un tema imputable al COLOMBO, y sea a una franja o modalidad con mayor valor, el COLOMBO asumirá la diferencia de precios. Y, en caso de que el cambio de horario sea para una franja de menor valor, el excedente será un saldo a favor para el estudiante.

**NOTA 3:** Si el estudiante está matriculado en el Programa de Inglés para Adultos (Presencial y Virtual) o en Programa de inglés para niños y adolescentes (Cursos semestrales, Vacacionales y Midweek) y, su interés



es cambiar a una franja 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 4:** Solo se autorizará un cambio de horario por ciclo en los programas de Inglés para intensivo, Niños y Adolescentes y Semi-Intensivo y se deberá realizar únicamente dentro de la modalidad en la que el estudiante inició su ciclo académico.

### 4.5 RECLASIFICACIÓN.

Los estudiantes matriculados en los programas de Inglés Intensivo para Adultos, Programa de Inglés para Niños y Adolescentes (Cursos semestrales, Vacacional y Midweek), Programa Adultos Weekend, Programa Semi Intensivo trimestral y Cursos Vacacionales, 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.

#### Solicitud de reclasificación por parte del estudiante:

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 cuarto (4) día de iniciado el programa o ciclo académico.

Si el estudiante es reclasificado a un nivel mayor, tener en cuenta que, el costo del programa o ciclo y el material, serán asumidos en su totalidad por el estudiante, padre/madre o acudiente. En caso de que el material inicial no esté abierto, no esté usado, tenga termosellado, o no se haya activado el link de libro virtual, puede regresarlo y se le hará el cambio por el nuevo libro del ciclo sin costo adicional, si aplica.

Si el estudiante es reclasificado a un nivel menor, tener en cuenta que, el costo del programa o ciclo y el material, serán asumidos en su totalidad por el estudiante, padre/madre o acudiente. En caso de que el material inicial no esté abierto, no esté usado, tenga termosellado, o no se haya activado el link de libro virtual, puede regresarlo y se le hará el cambio por el nuevo libro del ciclo sin costo adicional, si aplica.

#### Solicitud de reclasificación por parte del profesor:

Si por rendimiento académico en los estudiantes nuevos, el profesor identifica dentro de los cuatro (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.

Si el estudiante es reclasificado a un nivel mayor, el COLOMBO asumirá exclusivamente el valor del material. En caso de que el material inicial no esté abierto, no esté usado, tenga termosellado, o no se haya activado el link de libro virtual, se solicita la devolución a nuestras sedes.

Si el estudiante es reclasificado a un nivel menor, y el material inicial no esté abierto, no esté usado, tenga termosellado, o no se haya activado el link de libro virtual, puede regresarlo y se le hará el cambio por el nuevo libro del ciclo sin costo adicional, si aplica. Por otro lado, en caso de que el libro ya esté abierto, usado, o activado, el estudiante debe asumir el costo del nuevo material con un 30% de descuento, si aplica.

## 4.6 MATERIAL EDUCATIVO

### 4.6.1 Libros de texto y otro material de clase para todos los programas.

- Cada estudiante 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.
- El estudiante debe asumir el costo total del libro en los siguientes casos:
  - a) Si en algún punto del proceso es reclasificado por edad o por conocimiento a otro nivel que requiera un libro o edición diferentes.
  - b) Si aplaza y al regresar se ha implementado una edición más reciente de la serie o un libro totalmente distinto.
  - c) Si reprueba el curso y al repetir el curso ya su código de plataforma ha expirado o se está implementando una nueva edición de libro.
  - d) Si activa ambos códigos de plataforma al tiempo, en caso de que el libro ofrezca dos códigos, y al cabo de un año ambos códigos han expirado. La compra del libro incluye el acceso a la plataforma online, en donde cada estudiante desarrolla la práctica de los contenidos vistos en clase, la cual es evaluada. Es por esto que su uso es personal e intransferible.
- El estudiante que se encuentre matriculado a cualquiera de los programas virtuales donde el material sea digital y desea adquirir el material físico, deberá cancelar el 100% del valor de este último, el cual debe ser adquirido con El Colombo.

### 4.6.2 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.

**NOTA 1:** 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 carátula 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, pérdida 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 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.

### 4.6.3 Costo de envío del material educativo

El envío del material físico no tendrá costo adicional dentro de Colombia. 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, previo al despacho, 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 re- direccionar 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 contara con 15 días hábiles para efectuar reclamaciones, vencido dicho tiempo el COLOMBO quedara exonerado de cualquier reclamo o responsabilidad.

**NOTA 4:** Los tiempos de entrega del material físico están sujetos a:

- Los tiempos de entrega del proveedor logístico de mensajería contratado por el COLOMBO
- A los 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 tres (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 matriculó.

**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 programa Presencial cuenta con material físico el cual consta de libro físico, acceso a plataforma y el programa virtual cuenta con material digital, el cual contiene e-book y acceso a la plataforma.

El estudiante que se matricule al programa virtual y desea obtener el libro físico, debe cancelar al valor total del mismo.

#### 4.6.4 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 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

#### 4.7 PAGOS EXTEMPORÁNEOS

Los estudiantes matriculados en los programas de Inglés para Adultos (incluyendo Weekend y Programa semi-intensivo trimestral) en las diferentes franjas horarias y, Programa de Inglés para Niños y Adolescentes (Cursos semestrales, Vacacional y Midweek), deberán realizar el pago ordinario o extraordinario en las fechas establecidas en el recibido de pago, vencido el plazo del pago extraordinario el recibido de pago no estará disponible.

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 Intensivo para Adultos	Primer (1) día	Segundo (2) día	15% del valor ordinario de matrícula
Programa de Inglés Vacacional para Adultos	Primer (1) día	Segundo (2) día	15% del valor ordinario de matrícula
Programa de Inglés para Niños y Adolescentes-Midweek	Segundo (2) día	Tercer (3) día	15% del valor ordinario de matrícula
Programa de Inglés para Niños y Adolescentes-Vacacional	Primer (1) día	Segundo (2) día	15% del valor ordinario de matrícula
Programa de Inglés para Niños y Adolescentes - Semestral	Segundo (2) día	Tercer (3) día	15% del valor ordinario de matrícula
Adultos Weekend	Segundo (2) día	Tercer (3) día	15% del valor ordinario de matrícula
Semi-Intensivo Trimestral	Segundo (2) día	Tercer (3) día	15% del valor ordinario de matrícula
Cursos de preparación para exámenes y exámenes internacionales (TOEFL- IELTS)	Primer (1) día	Segundo (2) día	15% del valor ordinario de matrícula

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

\*\* Como requisito de admisión en las clases, **ningún estudiante puede asistir a clase si no ha pagado tanto el valor total de la matrícula del programa seleccionado, como el valor del material de clase, el cual debe ser adquirido únicamente con el colombo.**

**NOTA 1:** 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.

**NOTA 2:** El pago extemporáneo no aplica para programas de gobierno, programas corporativos, ni subvenciones.

#### 4.8 PROMOCIONES Y DESCUENTOS.

Las promociones y descuentos que realice y publique el COLOMBO son las que se encuentran publicadas en la página web [www.colombobogota.edu.co](http://www.colombobogota.edu.co). Las promociones contarán con su respectivo documento denominado “términos y condiciones” el cual tiene como fin dar claridad al alcance de dicha promoción.