

POLÍTICA DE RETIRO Y DEVOLUCIÓN

2024

INTRODUCCIÓN:

Se entiende como política el conjunto de principios, reglas y directrices formuladas dentro de una organización. Dada la importancia de la articulación entre las áreas que integran la gestión administrativa, se crea el presente documento cuyo objetivo es detallar quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse los procesos de devolución de matrícula y admisión partiendo del derecho al retracto que tienen los clientes de solicitar la devolución de un producto o bien adquirido previamente (Art. 47 Ley 1480 de 2011).

OBJETIVO:

Definir las condiciones a tener en cuenta para la devolución de dineros por concepto de matrículas y admisión en los términos y tiempos establecidos, así como los casos de retiro voluntario del proceso académico por parte de los acudientes y/o representantes legales en el Instituto Personalizado Renfort.

ALCANCE:

Esta política se establece con el fin de informar a los padres, madres de familia y/o acudientes del Instituto Personalizado Renfort las condiciones establecidas para la solicitud de devolución de dineros recaudados por concepto de matrícula y admisión, al igual que todos/as los colaboradores/as intervinientes en el proceso desde Escole experiencias educativas S.A.S.

RESPONSABLES:

Dentro del proceso de devolución de matrícula y admisión se involucran dos áreas fundamentales siendo el Team Coin y el Team Growth respectivamente.

NORMAS PARA LA DEVOLUCIÓN POR CONCEPTO DE ADMISIÓN

El padre o madre de familia que figura como representante financiero debe hacer la solicitud de la devolución del pago realizado por concepto de admisión por las siguientes causales:

- Imposibilidad para realizar el proceso de admisión por caso fortuito o fuerza mayor imputable a Escole S.A.S.
- En todas las demás situaciones no habrá devolución alguna del pago realizado por la admisión.

Consideraciones:

- Se otorgan dos (2) semanas para el agendamiento del proceso de admisión luego de realizado el pago, en caso que la familia no realice el agendamiento por cualquier razón, no habrá lugar a devolución alguna y en caso de querer realizar nuevamente el proceso de admisión deberá volver a pagar el mismo.
- El desistimiento o abandono voluntario del proceso de admisión no da lugar a la devolución después de realizado el pago.
- A cualquier devolución, se descontará el 5% por gastos administrativos sobre el valor total pagado.

DOCUMENTACIÓN PARA LA DEVOLUCIÓN DEL PAGO DE ADMISIÓN

- Fotocopia de la cédula del padre o madre de familia (no se autorizan pagos a terceros, únicamente al padre o madre de familia y/o acudiente financiero que realizó el proceso).
- Certificación bancaria para la correspondiente devolución de los derechos económicos de acuerdo a las consideraciones y porcentajes estipulados.

- El acudiente financiero deberá enviar una carta al Instituto Personalizado Renfort al correo admisiones@renfort.edu.co indicando los motivos de desistimiento del aspirante, no serán válidos chats, llamadas telefónicas u otros medios diferentes al correo electrónico.

NORMAS PARA LA DEVOLUCIÓN POR CONCEPTO DE MATRÍCULA

El padre o madre de familia y/o acudiente legal que figura como representante financiero puede hacer la solicitud de retiro de manera voluntaria del estudiante en cualquier momento a partir de contratada la prestación del servicio educativo considerando que tendrá derecho al reembolso de los derechos económicos cancelados por el concepto de matrícula en las siguientes causales:

- Si el retiro del ESTUDIANTE se efectúa antes del inicio de la prestación del servicio, le será devuelto el 50% del valor de la matrícula y el 50% del valor de los bibliobancos.
- Si el retiro del ESTUDIANTE se efectúa en el término de los primeros 15 días del inicio de la prestación del servicio educativo, le será devuelto el 50% del valor de la matrícula; no obstante, no se hará devolución del pago realizado por concepto de bibliobancos.
- Para los retiros posteriores a este tiempo no habrá lugar a devolución alguna.
- A cualquier devolución, se descontará el 5% por gastos administrativos sobre el valor total pagado.

DOCUMENTACIÓN PARA LA DEVOLUCIÓN DE MATRÍCULA

- El acudiente financiero deberá enviar una carta al Instituto Personalizado Renfort al correo admisiones@renfort.edu.co indicando los motivos del retiro del ESTUDIANTE, no serán válidos chats, llamadas telefónicas u otros medios.
- Fotocopia de la cédula del padre o madre de familia (no se autorizan pagos a terceros, únicamente al padre o madre de familia y/o acudiente financiero que firmó el contrato)

- Certificación bancaria para la correspondiente devolución de los derechos económicos de acuerdo con las consideraciones y porcentajes estipulados.

NORMAS PARA LA DEVOLUCIÓN POR CONCEPTO DE RENOVACIÓN DE MATRÍCULA

El padre o madre de familia y/o acudiente legal que figura como representante financiero debe hacer la solicitud de la devolución del pago por concepto de renovación de matrícula considerando que tendrá derecho al reembolso de los derechos económicos cancelados por el concepto de matrícula en las siguientes causales:

- Si la solicitud de la devolución se efectúa antes del inicio de la prestación del servicio, le será devuelto el 30% del valor de la matrícula y el 30% del valor de los bibliobancos.
- Si el retiro del ESTUDIANTE se efectúa en el término de los primeros 15 días del inicio de la prestación del servicio educativo, le será devuelto el 20% del valor de la matrícula; no obstante, no se hará devolución del pago realizado por concepto de bibliobancos.
- Para retiros posteriores a este tiempo no habrá lugar a devolución alguna.
- A cualquier devolución, se descontará el 5% por gastos administrativos sobre el valor total pagado.

DOCUMENTACIÓN PARA LA DEVOLUCIÓN DE LA RENOVACIÓN DE MATRÍCULA

- El acudiente financiero deberá enviar una carta al Instituto Personalizado Renfort al correo admisiones@renfort.edu.co indicando los motivos del retiro del ESTUDIANTE, no serán válidos chats, llamadas telefónicas u otros medios.
- Fotocopia de la cédula del padre o madre de familia (no se autorizan pagos a terceros, únicamente al padre o madre de familia y/o acudiente financiero que firmó el contrato)
- Certificación bancaria para la correspondiente devolución de los derechos económicos de acuerdo con las consideraciones y porcentajes estipulados.

TIEMPO DE GESTIÓN:

Tiempo de respuesta equipo Growth	Tiempo de respuesta equipo Coin
1 a 2 días hábiles	3 a 4 días hábiles
Tiempo de respuesta Dirección	Tiempo final de devolución
1 a 2 días hábiles	<ul style="list-style-type: none"> • Primer sábado del mes de acuerdo a la fecha de radicación de retiro y devolución • Tercer sábado del mes de acuerdo a la fecha de radicación de retiro y devolución.

NORMAS PARA LA APLICACIÓN DE CLÁUSULAS POR RETIRO VOLUNTARIO

El padre o madre de familia que figura como representante financiero puede hacer la solicitud de retiro de manera voluntaria del ESTUDIANTE en cualquier momento de la prestación del servicio; no obstante, serán aplicables ciertos cobros de acuerdo a las siguientes cláusulas relacionadas y firmadas en el contrato de prestación de servicios educativos:

- Si el retiro voluntario se da una vez cursado hasta el 49% del programa escolar, en este caso el ACUDIENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL financiero pagará el mes en curso y los tres meses siguientes, sin lugar a la devolución de suma de dinero alguna.
- Si el retiro se da una vez cursado más del 50% del programa escolar el ACUDIENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL financiero deberá pagar la totalidad del contrato, sin lugar a la devolución de suma de dinero alguna.

NORMAS PARA LA TERMINACIÓN POR RETIRO VOLUNTARIO PARA TRANSPORTE ESCOLAR

El padre o madre de familia y/o acudiente que figura como representante financiero puede hacer la solicitud de retiro de manera voluntaria del ESTUDIANTE en cualquier momento de la prestación del servicio; no obstante, serán aplicables ciertos cobros para cubrir los costos incurridos como resultado del retiro no planificado en la prestación de servicios de transporte escolar:

- En caso de que deseen retirar al ESTUDIANTE del servicio de transporte escolar antes de la finalización del período acordado, los acudientes del ESTUDIANTE inscrito en el servicio de transporte escolar deberán proporcionar un aviso por escrito con al menos 5 días hábiles de anticipación al cierre del mes en curso para no generar una nueva facturación sobre el siguiente mes.
- En el caso de un retiro sin el previo aviso, *el ACUDIENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL financiero deberá pagar la totalidad del mes en curso, sin lugar a la devolución de suma de dinero alguna.*
- En el caso de un retiro con previo aviso durante el mes en curso, *el ACUDIENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL financiero deberá pagar la totalidad del mes en curso, sin lugar a la devolución de suma de dinero alguna.*

DOCUMENTACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN DE LA TERMINACIÓN POR RETIRO VOLUNTARIO (Transporte escolar)

- El acudiente financiero deberá enviar una carta al Instituto Personalizado Renfort al correo schoolbusservice@escole.com.co indicando los motivos del retiro del ESTUDIANTE, no serán válidos chats, llamadas telefónicas u otros medios.

TERMINACIÓN UNILATERAL POR PARTE DE ESCOLE S.A.S

- *ESCOLE S.A.S., previo el cumplimiento de los procedimientos legales, toma la decisión de dar por terminado el contrato, por incumplimiento de las obligaciones*



financieras, o convivenciales surgidas del contrato, de los estatutos y/o del manual de convivencia -MaCuBiM-, los acudientes académicos y/o financieros no tendrán lugar a la devolución de suma de dinero alguna.

- *Por muerte o enfermedad catastrófica del ESTUDIANTE que impida a ESCOLE S.A.S., ejecutar el objeto y/o labor de la prestación del servicio para el que fue contratado no habrá lugar a devolución de suma de dinero alguna.*

Importante: Únicamente se dará inicio al trámite de devolución en aquellos casos que cumplan los requisitos y fechas exigidas en la presente política. **La devolución aplica si cumple lo estipulado en la política de devoluciones, así como las fechas límite que dispone Escola Experiencias Educativas S.A.S.**

Cindy Alonso Arciniegas
Directora Administrativa