

Objetivo: Establecer los lineamientos necesarios para la devolución de dinero, aplazamiento o cancelación de los servicios formativos derivados de las diferentes novedades presentadas.

Alcance: Aplica para los usuarios inscritos en los programas y servicios de la caja de compensación que hayan realizado el pago correspondiente.

Definiciones:

- **Fuerza Mayorⁱ:** Es un acontecimiento extraordinario que se desata desde el exterior, imprevisible, y que no hubiera sido posible evitar aun aplicando la mayor diligencia.
- **Caso fortuito:** Es el imprevisto a que no es posible resistir. Ejemplo: un naufragio, un terremoto.
- **Calamidad Domésticaⁱⁱ:** Es todo suceso familiar cuya gravedad afecte el normal desarrollo de las actividades del usuario, como el fallecimiento, enfermedad o lesión grave de sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad, primero de afinidad o primero civil, del cónyuge, compañero o compañera permanente.
- **Anulación / Reversión del depósito:** Cuando la solicitud se realiza y se ejecuta el mismo día en que se realizó el depósito.
- **Aplazamiento:** Suspensión de un acto no iniciado, con determinación de otra fecha para celebrarlo o sin tal circunstancia por el momento
- **Programa formativo:** Es donde se concreta cómo se van a desarrollar y evaluar las prácticas **formativas**, que un alumno o alumna realiza en un determinado centro o lugar.
- **ANS:** Acuerdo Niveles de Servicio
- **FOSFEC:** El Fondo de Solidaridad, Fomento al Empleo y Protección al Cesante es administrado por las Cajas de Compensación Familiar y se encarga de otorgar beneficios a la población desempleada que cumpla con los requisitos de acceso, con el fin de protegerlos mientras consiguen un empleo.
- **Grado consanguinidad:** De acuerdo con el artículo 35 del código civil colombiano el Parentesco de consanguinidad es la relación o conexión que existe entre las personas que descienden de un mismo tronco o raíz, o que



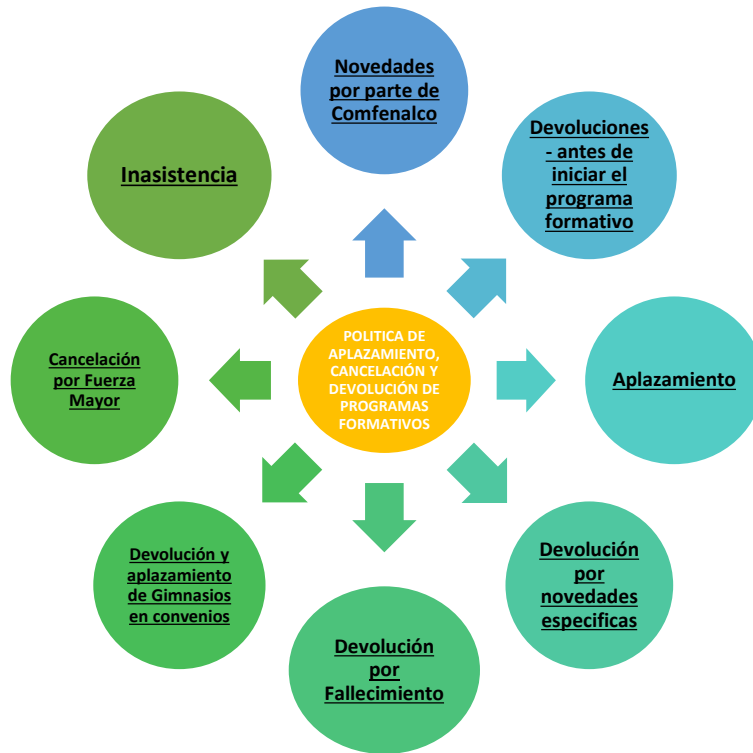
están unidas por los vínculos de la sangre. Son ejemplos del Primer grado de consanguinidad, los padres y los hijos (naturales y adoptivos).

- **Grado de Afinidad:** El parentesco por afinidad es la relación familiar que existe entre aquellas personas que tienen vínculos matrimoniales o a través de una unión marital de hecho. Se refieren a los parientes del cónyuge o compañero(a) permanente. Este vínculo cesa por la disolución del matrimonio o la unión marital de hecho.

El artículo 47 del Código Civil define que la afinidad legítima es la existe entre una persona que está o ha estado casada y los consanguíneos legítimos de su marido o mujer.



Lineamientos



Novedades por parte de Comfenalco

En caso de que se decida hacer cierre de un servicio por no contar con el número mínimo de los participantes. La devolución se realizará del 100% del valor de su matrícula. En las situaciones que se presente: Ausencia por parte del facilitador o situaciones con el espacio físico o virtual que no esté disponible para el servicio; se reprogramará la clase durante la prestación de este.

Para los programas de Foniñez y FOSFEC no aplica este tipo de devoluciones dado que el procedimiento se realiza con recursos propios de obligatoriedad. Tampoco aplica para los programas formativos que dependan de recursos o alianzas con terceros.

Solicitudes por Parte del Participante

<u>Novedad</u>	<u>Característica</u>	<u>Porcentaje Devolución</u>
1. Devoluciones- antes de iniciar el programa formativo	El participante que no vaya a continuar el servicio formativo debe realizar la solicitud como mínimo con 5 días hábiles antes de la fecha de inicio y se reintegrará el 100% del valor total de la matrícula al participante. Conforme al Derecho de Retracto establecido en la ley 1480 del 2011 artículo 47.	100%

2. Aplazamiento	<p>Para los servicios de formación el participante puede realizar su solicitud de aplazamiento máximo antes de cumplir el 20% del programa formativo. En este caso puede solicitar el aplazamiento de su matrícula una (1) sola vez, la cual podrá utilizar en el mismo programa en un plazo máximo de 6 meses contados a partir de la fecha de anulación de la matrícula. Si el valor cambia de vigencia de año, el participante deberá pagar el excedente de las nuevas tarifas. El aplazamiento sólo aplica para el titular de la matrícula, no se puede trasladar a terceros.</p> <p>Una vez superado el 20% de la ejecución de la formación, no hay ningún tipo de reconocimiento económico, ni derecho a aplazamiento; por lo tanto, este valor no es reembolsable.</p> <p>Aplica sólo para programas formativos superiores a 40H y no aplica para diplomados (cultura)</p>	NA
3. Devolución por novedades específicas	<p>Cuando se presenten situaciones como: Períodos de aislamiento obligatorio con ocasión de emergencia sanitarias decretada por el Ministerio de Salud e inconvenientes de movilidad por orden Público, sólo se hace devolución sí el participante se encuentra cursando un programa presencial y manifiesta no continuar con su proceso formativo. Por lo tanto, si el curso ya inició, sólo se les devuelve el equivalente a las clases faltantes.</p>	Equivalente a las clases Faltantes
4. Devolución por Fallecimiento	<p>En caso de fallecimiento del participante, se hará devolución de dinero equivalente a las clases faltantes a los familiares legitimados para reclamarla, presentando los respectivos soportes.</p>	Equivalente a las clases Faltantes
5. Devolución y aplazamiento en Gimnasios en convenios	<p>Las condiciones de prestación de los servicios son propias de cada gimnasio. Por tanto, Comfenalco Antioquia no genera devoluciones, excepto si estas son solicitadas el mismo día del pago y se gestiona en la sede donde se realizó. Pasado este tiempo se debe realizar la gestión frente al área de servicio al cliente de cada gimnasio y aplicaran las políticas propias al cual fue inscrito.</p>	Condiciones propias del Gimnasio



<p>6. Cancelación por Fuerza Mayor o caso Fortuito</p>	<p>Se dará un tratamiento especial a las solicitudes de cancelación de los servicios formativos una vez iniciadas las clases, únicamente cuando se presentan las siguientes situaciones de fuerza mayor. Se deben adjuntar con previa solicitud escrita anexando sus respectivas evidencias</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incapacidad del inscrito- sólo aplica para incapacidades que duren más del 80% del programa formativo. 2. Calamidad domestica del titular o familiar en primer y segundo grado de consanguinidad y primer grado de afinidad. 3. Cambios de condiciones laborales. 4. Tratamientos Médicos. 5. Ser llamado a prestar servicio militar. 6. Evento catastrófico de la naturaleza. <p>Para los casos en que se presente novedades de fuerza mayor llevando más del 50% del servicio formativo, se hará devolución por el valor de las clases faltantes.</p>	<p>90%</p>
<p>7. Inasistencia</p>	<p>Después de iniciado el servicio formativo y haya transcurrido más del 20% de ejecución del curso en el cual el participante no ha asistido (salvo por fuerza mayor, caso fortuito o fallecimiento del participante) no se realizará devolución del dinero, ni tampoco habrá lugar al aplazamiento. Esta condición aplica también para los programas de desarrollo social (encuentros), solo se hace devolución en caso fuerza mayor debidamente soportados.</p>	<p>No se hace devolución</p>

En caso de que el usuario **deba presentar soportes tendrá máximo 1 mes para su entrega**, exceptuando Devoluciones- antes de iniciar el programa formativo (ver novedad 1); luego el área analizará cada situación y ofrecerá respuesta a la solicitud en caso de aprobarla o rechazarla, **la devolución se generará dentro de 13 días hábiles**.



Documentación:

Para efectuar la devolución, el participante debe presentar los siguientes documentos:

- Factura del servicio
- En caso de no estar afiliado a la Caja (todos), fotocopia del documento de identificación.
- Si el participante es menor de edad, el padre o madre que realizan la solicitud en calidad de representantes legales del menor, deberán adjuntar registro civil de nacimiento y fotocopia del documento de identificación.
- Datos completos del número de cuenta bancaria, entidad bancaria, tipo de cuenta y titular de la cuenta, Para lo anterior puede adjuntar certificación bancaria (Opcional).
- Para el caso de transacciones internacionales indicar el número de la tarjeta de crédito con el cual se realizó el pago inicialmente, franquicia y el nombre del titular de la tarjeta de crédito.
- Si la devolución del dinero es a una persona diferente al participante o al responsable de la matrícula, esta deberá presentar una autorización escrita, con fotocopia de la cédula de la persona que lo autoriza.

Para los casos de fuerza mayor presentar su respectiva evidencia y soportes para su análisis según términos establecidos por el área correspondiente.

Para analizar estas solicitudes el participante deberá enviar la documentación que sustenta el motivo, al lugar donde se prestará el servicio o al correo corporativo definido por el área prestadora, indicando en el asunto: Solicitud de cancelación del programa o diplomado. En el contenido del correo se debe indicar los siguientes datos del participante:

*Nombres completos

*Documento de identidad

* Nombre del programa o taller

* Número de celular y teléfono fijo.

* Descargar en el siguiente link, la autorización para el tratamiento de los datos personales la cual deberá firmar y enviarla al correo definido por el área:

<http://200.122.197.23/wcm/connect/df1b1970-3043-4b75-971d-d8998e0400cf/actualizacion-datos-trabajador.pdf?MOD=AJPERES&CVID=mOsfy7x>

- En caso de que la solicitud sea tomada por el Call center este debe crear un Ticket para que la línea técnica sea quien resuelva la novedad, **el tiempo de respuesta son 8 días hábiles indicando su favorabilidad o rechazo. (Es diferente el tiempo de la Gestión de la devolución)**

FORMAS DE PAGO

En los programas de formativos se puede realizar el pago de la siguiente manera:

Presencial: A través de nuestros Centros o Unidades de Servicios.

Virtual: A través de la página Web. Para pagos a nivel nacional con tarjeta crédito o débito. Para pagos desde el exterior sólo con tarjeta de crédito.

Nota: Para la devolución de los recursos tener presente según cada caso:

- Pagos Nacionales se realiza la devolución en un plazo de **13** días hábiles desde el momento que se apruebe toda la documentación requerida.

- Pagos Internacionales se realiza la devolución en la moneda origen, en un plazo aproximado de **22** días hábiles desde el momento que se presenta toda la documentación requerida. Se realiza a través de reintegro en la tarjeta de crédito con la cual se realizó inicialmente el pago de la matrícula.