

	<b>POLÍTICA GENERAL DE DEVOLUCIÓN DE OPERACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>CÓDIGO: PO-OSS-002</b>
		<b>FECHA: 25/Feb/2025</b>

## CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1. Objeto

Establecer los lineamientos para garantizar un proceso claro, justo y transparente en las solicitudes de devolución de pagos realizados por servicios ofrecidos por la caja de compensación COMFACUNDI, asegurando la satisfacción del usuario y el cumplimiento normativo.

### Artículo 2. Alcance

Esta política aplica a todas las solicitudes de devolución realizadas por usuarios afiliados y no afiliados que hayan contratado servicios de recreación, deportes, eventos, educación, turismo o alojamiento en hoteles gestionados por la caja de compensación COMFACUNDI. Incluye pagos efectuados en efectivo, transferencia bancaria o tarjetas, bancos virtuales, monederos virtuales, entre otros.

### Artículo 3. Responsables

- **Servicio al Cliente:** Recepción, registro y seguimiento de las solicitudes de devolución.
- **Financiera:** Validación de datos y gestión de la devolución del dinero según las políticas financieras.
- **Operaciones de Servicios Sociales:** Verificación del cumplimiento de condiciones de cancelación aplicables al servicio contratado.
- **Jurídica:** Revisión de casos excepcionales o con conflictos legales.

## CAPÍTULO II. RESERVAS, BLOQUEO DE HABITACIONES Y CONDICIONES DE ANTICIPO PARA HOTELES DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN.

### Artículo 4. Cancelación y Reembolso individuales:

- Cancelación con más de 15 días de anticipación al check-in: se retendrá el **10% del anticipo** como gasto administrativo.
- Cancelación entre 7 y 15 días antes de la fecha de llegada: el cliente recibirá un **50% de reembolso del anticipo**.
- Cancelación con menos de 7 días de anticipación: **no se reembolsará el anticipo**.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	<b>IC</b>	CLASIF. DE INTEGRIDAD	<b>A</b>	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	<b>1</b>
--------------------------------	-----------	--------------------------	----------	------------------------------	----------

Queda prohibido copiar, reproducir, imprimir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier forma explotar parte de este documento sin la autorización previa y por escrito de COMFACUNDI. Toda copia impresa de este documento es una copia no controlada.

	<b>POLÍTICA GENERAL DE DEVOLUCIÓN DE OPERACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>CÓDIGO: PO-OSS-002</b>
		<b>FECHA: 25/Feb/2025</b>

## Artículo 5. Cancelación para Grupos

- Cancelación con más de 30 días de anticipación: se retendrá el **20% del anticipo** como gasto administrativo.
- Cancelación entre 15 y 30 días antes de la llegada: se reembolsará el **50% del anticipo**.
- Cancelación con menos de 15 días de anticipación: **no habrá reembolso del anticipo**.

## Artículo 6. Modificación de Reservas

### ➤ Cambios de Fecha

- Los cambios de fecha en reservas individuales o grupales estarán sujetos a disponibilidad. Se aplicará una **tarifa administrativa del 5% del valor total de la reserva**, si el cambio se solicita dentro de los 15 días previos a la fecha de check-in.
- En temporadas altas, solo se permitirán cambios de fecha con **20 días de anticipación** y se podrá requerir un ajuste de tarifa.

### ➤ Cambio en el Número de Habitaciones:

- Para las reservas grupales, el aumento en el número de habitaciones estará sujeto a disponibilidad y podría implicar un anticipo adicional.
- Si el cliente reduce el número de habitaciones dentro de los 15 días previos al check-in, se retendrá un **10% del valor de las habitaciones canceladas**.

## CAPÍTULO III. DEVOLUCIÓN DE AGENCIA DE VIAJES

## Artículo 7. Cláusula de Responsabilidad

La agencia de viajes COMFACUNDI., identificada con Registro Nacional de Turismo número 10039 se hace responsable ante los usuarios por la total prestación y calidad de los servicios descritos en los programas que comercializa. Según el DECRETO 053 DE 002. COMFACUNDI, en su calidad de agencia de viajes minorista, actúa como intermediaria entre los pasajeros y los proveedores de los servicios turísticos en los diferentes itinerarios y destinos.

Por lo tanto, toda responsabilidad y gastos extras por retrasos, huelgas, asonadas, terremotos, huracanes, avalanchas o demás circunstancias de fuerza mayor; así

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	<b>IC</b>	CLASIF. DE INTEGRIDAD	<b>A</b>	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	<b>1</b>
--------------------------------	-----------	--------------------------	----------	------------------------------	----------

Queda prohibido copiar, reproducir, imprimir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier forma explotar parte de este documento sin la autorización previa y por escrito de COMFACUNDI. Toda copia impresa de este documento es una copia no controlada.

	<b>POLÍTICA GENERAL DE DEVOLUCIÓN DE OPERACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES</b>		<b>VERSIÓN: 01</b>	
			<b>CÓDIGO: PO-OSS-002</b>	
			<b>FECHA: 25/Feb/2025</b>	

como por cualquier pérdida, accidente o irregularidad que pudiera ocurrir a los pasajeros y sus pertenencias, cuando estos sean motivados por terceros y por lo tanto ajenos al control del operador y sus afiliados, COMFACUNDI se exonera de cualquier perjuicio por modificación o retraso en los trayectos aéreos, terrestres y marítimos que se incluyan en los diferentes programas. COMFACUNDI. se reserva el derecho de hacer cambios en itinerarios, fechas de viajes, establecimientos hoteleros, transportadores y otros servicios necesarios para garantizar el éxito de sus servicios.

La agencia de Viajes tiene la prerrogativa de modificar el itinerario o los hoteles confirmados y demás servicios, por otros de igual o superior categoría cuando dichos cambios redunden en beneficio de la calidad del viaje. El usuario tiene derecho, en caso de que se vea obligado a retirarse de la excursión por enfermedad o fuerza mayor, debidamente comprobada, al pasaje aéreo de regreso contemplado en el plan turístico y al reintegro de los servicios no disfrutados exceptuando los gastos que efectivamente se hayan causado o se causaren posteriormente por razones de su cancelación. COMFACUNDI.

Tramitará y prestará asesoría al viajero en la obtención de la documentación requerida para facilitar su desplazamiento en los destinos nacionales e internacionales, pero no asume responsabilidad alguna en caso de que las autoridades del país o países visitados nieguen al pasajero los documentos requeridos para el ingreso o no se lo permitan, evento en el cual el usuario tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios turísticos no disfrutados. COMFACUNDI. Y los operadores turísticos tienen la prerrogativa de retirar del tour a quien, por causa grave de carácter moral o disciplinario, debidamente comprobada, atente contra el éxito de este; caso en el cual el usuario tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios turísticos no disfrutados.

COMFACUNDI. No se hace responsable frente a los asuntos legales u otros inconvenientes en que pueda verse involucrado un pasajero o turista en caso de que éste se vea obligado a retirarse de la excursión o plan turístico por faltas de carácter moral, disciplinarias o legales y, así mismo, frente a los gastos personales en que el mismo incurra. Del mismo modo, la agencia de viajes no se hace responsable con relación al equipaje del pasajero y el contenido de éste, ni tampoco de cualquier objeto que lleve consigo, puesto que los mismos son responsabilidad exclusiva del turista. El usuario podrá solicitarle a la agencia de viajes la adquisición de una póliza que cubra aspectos tales como pérdida, sustracción, deterioro o daño de sus efectos personales.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IC	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	----	-----------------------	---	---------------------------	---

Queda prohibido copiar, reproducir, imprimir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier forma explotar parte de este documento sin la autorización previa y por escrito de COMFACUNDI. Toda copia impresa de este documento es una copia no controlada.

	<b>POLÍTICA GENERAL DE DEVOLUCIÓN DE OPERACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>CÓDIGO: PO-OSS-002</b>
		<b>FECHA: 25/Feb/2025</b>

El usuario de servicios turísticos deberá presentar la documentación que la autoridad exija (cédula de ciudadanía para los adultos y registro civil de nacimiento o tarjeta de identidad para los menores). La omisión de este requisito exonera a COMFACUNDI de cualquier reclamación económica que presente la persona involucrada en los incidentes que tal conducta pueda generar desde el punto de vista de la realización del plan turístico. Para algunos viajes nacionales e internacionales tanto el pasajero adulto como el menor de edad deben portar carné de vacunación. Antes de viajar, consulte las exigencias sobre vacunación al asesor de reservas.

Las líneas aéreas que intervienen en esta excursión no se hacen responsables por ningún acto, evento u omisión que pudiese suceder durante el tiempo que los pasajeros no se encuentren a bordo de sus naves y el pasaje expedido por cada compañía será el único contrato entre el comprador de la excursión y la compañía aérea, terrestres o marítima. En caso de accidente, cuando el transporte se efectúe por tierra, el pasajero se someterá expresamente a la legislación del país donde suceda.

### **Artículo 8. Devolución**

Solicitudes de parte del cliente para hacer la devolución total o parcial en servicios de los productos adquiridos directamente con la Agencia de Viajes COMFACUNDI. Dichos reembolsos siempre estarán sujetos a las condiciones de las tarifas o servicios adquiridos, informadas durante el momento de la compra, así mismo el tiempo de respuesta dependerá del servicio adquirido o proveedor; por lo tanto, no es responsabilidad de la Agencia de Viajes COMFACUNDI si el tercero (prestador del servicio) no autoriza la devolución de este según las restricciones tarifarias. Se generará un cobro administrativo por trámite de reembolso según el producto adquirido.

### **Artículo 9. Con Documentos Expedidos**

En los casos de fuerza mayor justificada, como, por ejemplo, enfermedad de gravedad, cirugía o muerte de alguno de los viajeros deberá ser notificado con una antelación no inferior a cuarenta y ocho (48) horas al viaje, la solicitud sólo se tendrá en cuenta si se reciben los soportes que justifiquen la cancelación:

- (a) Incapacidad médica de la EPS
- (b) certificado de defunción etc

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	<b>IC</b>	CLASIF. DE INTEGRIDAD	<b>A</b>	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	<b>1</b>
--------------------------------	-----------	--------------------------	----------	------------------------------	----------

Queda prohibido copiar, reproducir, imprimir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier forma explotar parte de este documento sin la autorización previa y por escrito de COMFACUNDI. Toda copia impresa de este documento es una copia no controlada.

	<b>POLÍTICA GENERAL DE DEVOLUCIÓN DE OPERACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>CÓDIGO: PO-OSS-002</b>
		<b>FECHA: 25/Feb/2025</b>

Una vez recibidos los soportes, **COMFACUNDI** tramitará ante los prestadores de servicio (Aerolíneas, Hoteles, operadores etc.) la exoneración o liquidación de penalidad o diferencias ocasionadas por cambios de fechas, dicho trámite no exime al o a los viajeros del pago de la penalidad.

### **Artículo 10. No Show (No Presentación)**

Cuando el usuario de los servicios turísticos incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios pactados, los prestadores de servicio (Aerolíneas, Hoteles, operadores etc. cobrará los siguientes valores:

- a) Tiquetes aéreos: NO SON REEMBOLSABLES NI ENDOSABLE se cobrará el 100% del valor correspondiente al valor comercial de acuerdo con la ruta y fechas de viaje.
- b) Hoteles: Se Cobrará 100% del valor total de las noches no usadas
- c) Servicios adicionales Receptivos Se cobrará el 100% del valor correspondiente al valor comercial de acuerdo con fechas de viaje.

**Nota:** Las exoneraciones por causas de fuerza mayor no son aprobadas por COMFACUNDI, éstas son responsabilidad del tercero (prestador del servicio) y serán evaluadas, aceptadas o rechazadas por los mismos.

### **Artículo 11. Solicitar la devolución**

#### **➤ Información Requerida**

Al realizar la solicitud, el cliente deberá proporcionar la siguiente información:

- Número de reserva.
- Nombre completo del titular de la reserva.
- Datos de contacto (teléfono, correo electrónico).
- Carta de solicitud de devolución donde expone la causa y el valor o en la sección en página web para devolución.
- Certificación bancaria del titular de la reserva y/o factura, (tiquetes, facturas, certificados médicos, etc.).

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	<b>IC</b>	CLASIF. DE INTEGRIDAD	<b>A</b>	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	<b>1</b>
-----------------------------	-----------	-----------------------	----------	---------------------------	----------

Queda prohibido copiar, reproducir, imprimir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier forma explotar parte de este documento sin la autorización previa y por escrito de COMFACUNDI. Toda copia impresa de este documento es una copia no controlada.

	<b>POLÍTICA GENERAL DE DEVOLUCIÓN DE OPERACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>CÓDIGO: PO-OSS-002</b>
		<b>FECHA: 25/Feb/2025</b>

## CAPÍTULO IV. DEVOLUCIÓN DE RECREACIÓN, EVENTOS Y DEPORTES.

### Artículo 12. Devolución o reposición de la clase, práctica libre o tiquetera

- **Incapacidades médicas:** El usuario debe presentar un certificado médico vigente emitido por un profesional registrado, especificando la incapacidad para realizar actividades acuáticas.
- **Heridas Abiertas:** Si presenta heridas expuestas o abiertas donde esté comprometida la salud del usuario al igual que la calidad del agua en el caso de natación.
- **Motivos laborales:** Debe presentarse una carta o correo de la empresa o empleador especificando el cambio de horario o traslado que imposibilita la asistencia.
- **Suspensión del servicio por parte de la entidad:** En caso de mantenimiento, eventos no programados o condiciones climáticas adversas, se ofrecerá la reprogramación o reembolso de los servicios adquiridos.
- **Motivos de Fuerza Mayor o Calamidad Doméstica:** se debe entender por grave calamidad doméstica todo suceso familiar cuya gravedad afecte el normal desarrollo de las actividades cotidianas
- **Cancelación de servicio:** El servicio que adquiriste no se presta por circunstancias asociadas al incumplimiento en el momento de la prestación por parte de COMFACUNDI.
- **Por error en la inscripción realizada en la ventanilla de atención, Tienda COMFACUNDI o módulo de pago:** En este caso, el tiempo máximo establecido dependerá del servicio, únicamente puedes solicitar la devolución si el servicio no se ha prestado.
- **Calamidad Doméstica:** hasta en segundo grado de consanguinidad.
- **Retracto:** En este caso el tiempo máximo establecido dependerá del servicio prestado, únicamente puedes solicitar la devolución si el servicio no se ha prestado.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IC	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	----	-----------------------	---	---------------------------	---

Queda prohibido copiar, reproducir, imprimir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier forma explotar parte de este documento sin la autorización previa y por escrito de COMFACUNDI. Toda copia impresa de este documento es una copia no controlada.

	<b>POLÍTICA GENERAL DE DEVOLUCIÓN DE OPERACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>CÓDIGO: PO-OSS-002</b>
		<b>FECHA: 25/Feb/2025</b>

**Artículo 13. Cuando NO aplica la devolución o reposición de la clase, práctica libre o tiquetera.**

- **Ausencias no justificadas.**
- **Condiciones climáticas (Lluvia)**
- **Cancelación fuera del plazo estipulado:** En este caso aplica solicitudes fuera del tiempo de la utilización del servicio en el caso tiqueteras y cursos la reposición o devolución del dinero debe ser en el mismo tiempo el cual se contrató.
- **Viajes por motivos de vacaciones o de disfrute.**
- **Ciclos mensuales biológicos:** En el caso específico de natación, reconocemos que durante el ciclo menstrual, existe la posibilidad de que se presenten situaciones que puedan comprometer la higiene y salubridad de la piscina y aunque claramente reconocemos que el inicio del ciclo menstrual puede ser impredecible, es importante que tanto por la comodidad de la usuaria como por la de los demás usuarios se tomen medidas alternativas para la participación en las actividades acuáticas, como el uso de productos de higiene adecuados para estos casos, los cuales permiten que la persona no se vea privada del servicio contratado, lo que garantiza que en todo momento independientemente del ciclo menstrual pueda hacerse uso de la piscina. **Así mismo, existen casos en los cuales las usuarias que quieren reprogramar las clases por presentar su ciclo menstrual están en todo su derecho de hacerlo.** por lo que brindamos la oportunidad de que soliciten la reprogramación de las clases o prácticas libres según lo consideren pero respetando y cumpliendo con las políticas de la Caja en cuanto al uso de piscina y sus términos y condiciones ya que es importante que sea informado previamente estas situaciones para la realizar la respectiva programación y ajuste de los horarios para la toma del servicio en la cual la usuaria no pudo participar ya que de este agendamiento no solo depende las horas de uso por parte de la solicitante sino de otros usuarios que hacen uso de la piscina.
- **Mal uso del servicio o incumplimiento de las normas establecidas.**

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IC	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	----	-----------------------	---	---------------------------	---

Queda prohibido copiar, reproducir, imprimir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier forma explotar parte de este documento sin la autorización previa y por escrito de COMFACUNDI. Toda copia impresa de este documento es una copia no controlada.

	<b>POLÍTICA GENERAL DE DEVOLUCIÓN DE OPERACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>CÓDIGO: PO-OSS-002</b>
		<b>FECHA: 25/Feb/2025</b>

#### Artículo 14. Condiciones de devolución:

Ten en cuenta el porcentaje de devolución de acuerdo con la siguiente Información.

<b>Tipo de servicio</b>	<b>Subservicios y/o Condiciones</b>	<b>Cálculo valor a devolver</b>
<b>Práctica libre</b>	Cumplimiento de tiempos por servicio	80% del valor de la práctica libre
<b>Tiqueteras</b>	Si el beneficio principal tiene tiquetera	Se debe calcular 80% el valor de cada tiquete sin uso para la devolución del dinero
<b>Planes Gimnasio</b>	Si el beneficio principal es ilimitado o no tiene sesiones (membresía/gimnasio)	Se debe calcular el 80% la cantidad de días faltantes para el vencimiento del plan
<b>Aquafiesta</b>	Cumplimiento de tiempos por servicio	80% del valor del aqua fiesta
<b>Escuelas Deportivas</b>	De más de 1 día	El valor para devolver es proporcional a la cantidad de clases restantes
	De 1 día	80% del valor del servicio

- La distribución de costos de devolución estará así, 80% devolución total al usuario, el 20% restante será tomado como un costo administrativo en la adquisición del servicio.
- Si la devolución es por una falta en la prestación del servicio será de la totalidad del servicio contratado
- Si la devolución es resultado de un posible intento de suplantación, solo se podrá realizar la devolución a la persona que figura como titular del servicio, para ello debe presentar los documentos originales.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	<b>IC</b>	CLASIF. DE INTEGRIDAD	<b>A</b>	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	<b>1</b>
-----------------------------	-----------	-----------------------	----------	---------------------------	----------

Queda prohibido copiar, reproducir, imprimir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier forma explotar parte de este documento sin la autorización previa y por escrito de COMFACUNDI. Toda copia impresa de este documento es una copia no controlada.

	<b>POLÍTICA GENERAL DE DEVOLUCIÓN DE OPERACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>CÓDIGO: PO-OSS-002</b>
		<b>FECHA: 25/Feb/2025</b>

## CAPÍTULO V. EVENTOS

### Artículo 15. Aplicabilidad

Para los servicios de realización de eventos empresariales, sociales y ejecutivos contratados con la Caja de Compensación COMFACUNDI. Está alineada con la normativa vigente en Colombia, especialmente con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y las disposiciones del Código Civil y Comercial, garantizando claridad, protección al usuario y transparencia.

### Artículo 16. Causales para la devolución

Se otorgará una devolución total o parcial del valor pagado en los siguientes casos:

➤ **Cancelación por fuerza mayor o caso fortuito:**

Eventos naturales, disturbios sociales, o cualquier situación ajena a las partes que impida la realización del evento.

Se gestionará la devolución total del pago o, si el cliente lo prefiere, la reprogramación del evento sin recargo adicional.

➤ **Incumplimiento de la caja de compensación**

Si COMFACUNDI no puede cumplir con las condiciones pactadas (disponibilidad del espacio, equipos o servicios contratados), se hará una devolución total del pago o se ofrecerá la opción de reprogramar sin costo adicional. (según acuerdo)

➤ **Cancelación anticipada por parte del cliente**

- **Con 30 días o más de anticipación:** Devolución del 90% del monto pagado, reteniendo el 10% como gastos administrativos. (establecer tiempos de devolución estructuras fechas para esto) verificar la persona que realiza el proceso de devolución) que el jefe de cada área firme la aprobación
- **Entre 15 y 29 días de anticipación:** Devolución del 50% del monto pagado.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	<b>IC</b>	CLASIF. DE INTEGRIDAD	<b>A</b>	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	<b>1</b>
--------------------------------	-----------	--------------------------	----------	------------------------------	----------

Queda prohibido copiar, reproducir, imprimir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier forma explotar parte de este documento sin la autorización previa y por escrito de COMFACUNDI. Toda copia impresa de este documento es una copia no controlada.

	<b>POLÍTICA GENERAL DE DEVOLUCIÓN DE OPERACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>CÓDIGO: PO-OSS-002</b>
		<b>FECHA: 25/Feb/2025</b>

- **Menos de 15 días de anticipación:** No habrá lugar a devolución, pero se ofrecerá la opción de reprogramar el evento según la disponibilidad de la caja de compensación.

### Artículo 17. Solicitud de la devolución

➤ **Canales de Comunicación:** El cliente podrá presentar su solicitud a través de los siguientes canales:

- **Presencial:** Acudiendo a las oficinas de la agencia.
- **Telefónico:** Llamando a la línea de atención al cliente.
- **Escrito:** Enviando un correo electrónico a la dirección designada o un correo certificado a la dirección física de la agencia.
- **Portal web:** A través de un formulario en línea especialmente diseñado para este fin.

➤ **Información Requerida:** Al realizar la solicitud, el cliente deberá proporcionar la siguiente información:

- Nombre completo del titular de la reserva.
- Datos de contacto (teléfono, correo electrónico).
- Carta o correo con la solicitud de devolución donde expone la causa y el valor solicitado
- Certificación bancaria del titular de la reserva y/o factura, (tiquetes, facturas, certificados médicos, etc.).
- Copia de la factura o comprobante de pago en lo posible.

### Artículo 18. Exclusiones

- No se procesarán devoluciones en los casos en que el evento haya comenzado y el cliente decida suspenderlo por razones propias.
- Los pagos realizados por servicios adicionales subcontratados que hayan sido prestados parcialmente o en su totalidad no serán objeto de devolución (por ejemplo, decoración o alimentos ya preparados).

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IC	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	----	-----------------------	---	---------------------------	---

Queda prohibido copiar, reproducir, imprimir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier forma explotar parte de este documento sin la autorización previa y por escrito de COMFACUNDI. Toda copia impresa de este documento es una copia no controlada.

	<b>POLÍTICA GENERAL DE DEVOLUCIÓN DE OPERACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>CÓDIGO: PO-OSS-002</b>
		<b>FECHA: 25/Feb/2025</b>

### **Artículo 19. Reprogramación del evento**

Si el cliente decide reprogramar en lugar de solicitar la devolución, se mantendrán los precios originales siempre que el evento se re programe dentro de los 6 meses siguientes a la fecha inicial.

La reprogramación estará sujeta a la disponibilidad de los espacios y servicios.

## **CAPÍTULO VI. DEVOLUCIÓN DE EDUCACIÓN**

**Artículo 20.** Con el fin de garantizar un entorno de aprendizaje óptimo y satisfactorio para todos los participantes involucrados, el inicio de los procesos de formación ofrecidos está sujeta a completar el número mínimo de estudiantes por salón.

La determinación del número mínimo de estudiantes por salón se establecerá previamente y será comunicada a todos los participantes interesados durante el proceso de inscripción.

**Artículo 21.** En caso de que no se alcance dicho número mínimo en una fecha determinada, el curso o capacitación será reprogramado y se informará mediante correo electrónico a los inscritos y llamada telefónica, de igual manera se informará la fecha de inicio una vez se cumplan las condiciones requeridas.

Si lo anterior no logra el número mínimo de estudiantes en una única reprogramación, se notificará a todos los participantes inscritos sobre la situación y se ofrecerán las siguientes opciones:

- **Transferencia a otro Curso:** Se ofrecerá la posibilidad de transferir la inscripción a otro curso disponible.
- **Devolución de Pagos:** Se ofrecerá la opción de solicitar la devolución completa de los pagos realizados en caso de que las opciones anteriores no sean viables para el participante.

**Artículo 22.** Es responsabilidad del equipo de educación comunicar de manera oportuna cualquier cambio en las fechas o condiciones del curso, así como proporcionar asistencia y orientación a los participantes afectados para garantizar una experiencia satisfactoria.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	<b>IC</b>	CLASIF. DE INTEGRIDAD	<b>A</b>	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	<b>1</b>
--------------------------------	-----------	--------------------------	----------	------------------------------	----------

Queda prohibido copiar, reproducir, imprimir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier forma explotar parte de este documento sin la autorización previa y por escrito de COMFACUNDI. Toda copia impresa de este documento es una copia no controlada.

	<b>POLÍTICA GENERAL DE DEVOLUCIÓN DE OPERACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>CÓDIGO: PO-OSS-002</b>
		<b>FECHA: 25/Feb/2025</b>

Las solicitudes de devolución deben realizarse dentro de los 15 días hábiles posteriores a la solicitud de devolución, y siempre antes del inicio del programa.

### Artículo 23. Devolución ofrecidos

- Ofrecemos devolución del 80% del monto pagado si la solicitud se realiza antes del inicio del programa de capacitación por causa justificada o fuerza mayor.
- Para solicitudes de devolución después del inicio del programa, se ofrece un reembolso parcial del 50% del valor pagado.
- En caso de cancelación del programa por parte de COMFACUNDI, se ofrecerá reprogramación del servicio de formación.
- En caso de cancelación del programa por parte de la institución sin reprogramación del servicio, se ofrecerá una devolución del 100% del monto pagado.
- **Exclusiones de devolución:** Si hay situaciones específicas en las que no se aceptarán solicitudes de devolución, como servicios consumidos en su totalidad o productos personalizados.
- Para cualquier consulta adicional o para proporcionar información sobre la reprogramación de fechas debido al número mínimo de estudiantes por salón, puede contactarnos. Además de nuestro correo electrónico principal: [gestion.educativa@comfacundi.com.co](mailto:gestion.educativa@comfacundi.com.co), al número de Celular o WhatsApp: +57 312 433 2955

### Artículo 24. Contacto para PQR

Para dudas, solicitudes o reclamaciones adicionales, los usuarios podrán contactar a la Caja de Compensación a través de:

**Correo electrónico:** [servicioalcliente@comfacundi.com.co](mailto:servicioalcliente@comfacundi.com.co)

**Teléfono:** 300-912-7160

**Oficinas de atención:** Calle 53 # 10-38

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IC	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	----	-----------------------	---	---------------------------	---

Queda prohibido copiar, reproducir, imprimir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier forma explotar parte de este documento sin la autorización previa y por escrito de COMFACUNDI. Toda copia impresa de este documento es una copia no controlada.

	<b>POLÍTICA GENERAL DE DEVOLUCIÓN DE OPERACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>CÓDIGO: PO-OSS-002</b>
		<b>FECHA: 25/Feb/2025</b>

## CAPÍTULO VII. VIGENCIA

**Artículo 25.** La presente política entrará en vigor a partir de su aprobación y podrá ser modificada en cualquier momento, de acuerdo con los lineamientos previstos para tal fin.

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
01	25/02/2025	Emisión.

DOCUMENTÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Firma</b> 	<b>Firma</b> 	<b>Firma</b> 
<b>Nombre</b> Andrés Cagua Marroquín	<b>Nombre</b> Álvaro Pesca Gómez	<b>Nombre</b> Jesús Orlando Pérez
<b>Cargo</b> Profesional Especializado RED	<b>Cargo</b> Jefe de Servicios Estratégicos	<b>Cargo</b> Director Administrativo (S)
<b>Fecha</b> 07/Feb/2025	<b>Fecha</b> 13/Feb/2025	<b>Fecha</b> 25/Feb/2025

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IC	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	----	-----------------------	---	---------------------------	---

Queda prohibido copiar, reproducir, imprimir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier forma explotar parte de este documento sin la autorización previa y por escrito de COMFACUNDI. Toda copia impresa de este documento es una copia no controlada.

# Registro de auditoría

## Detalles

NOMBRE DEL ARCHIVO PO-OSS-002 Política general de devolución de servicios\_V1.pdf - 17/3/25, 12:14

ESTADO ● Firmado

MARCA DE TIEMPO DEL ESTADO 2025/03/18 17:02:13 UTC

## Actividad



ENVIADA

oscar.chacon@comfacundi.com.co **ha enviado** una solicitud de firma a:

- Andres cagua (profesional.red@comfacundi.com.co)
- Alvaro A Pesca G (alvaro.pesca@comfacundi.com.co)
- Jesús Orlando Pérez C. (jesus.perez@comfacundi.com.co)

2025/03/17  
17:15:43 UTC



FIRMADO

**Firmado** por Jesús Orlando Pérez C. (jesus.perez@comfacundi.com.co)

2025/03/18  
04:45:03 UTC



FIRMADO

**Firmado** por Andres cagua (profesional.red@comfacundi.com.co)

2025/03/17  
19:13:34 UTC



FIRMADO

**Firmado** por Alvaro A Pesca G (alvaro.pesca@comfacundi.com.co)

2025/03/18  
17:02:13 UTC



COMPLETADO

Todos los firmantes han firmado este documento y ya se ha **completado**

2025/03/18  
17:02:13 UTC

La dirección de correo indicada arriba para cada firmante puede estar asociada a una cuenta de Google. Puede ser la dirección de correo electrónico principal asociada a la cuenta o una secundaria.