

TÉRMINOS, CONDICIONES Y POLÍTICAS DE CANCELACIÓN Y DEVOLUCIÓN – ESCUELASER

El presente documento establece las políticas de cancelación, aplazamiento y devolución de dinero para los programas académicos, formativos, talleres y procesos terapéuticos ofrecidos por **EscuelaSer**. Al momento de realizar cualquier pago (parcial, total, inscripción o matrícula) por cualquiera de nuestros servicios, el usuario, estudiante o paciente (en adelante, "El Participante") acepta de manera expresa, voluntaria e irrevocable los términos aquí descritos.

1. DERECHO DE RETRACTO (COMPRAS VIRTUALES)

De acuerdo con la normativa vigente de comercio electrónico y protección al consumidor, El Participante que adquiera un servicio de **EscuelaSer** a través de canales virtuales (sitio web, transferencia bancaria, pasarelas de pago o WhatsApp) contará con un plazo máximo de **cinco (5) días hábiles** contados a partir de la fecha de realización del pago para ejercer su Derecho de Retracto y solicitar la devolución del 100% de su dinero.

Excepción al Retracto: Este derecho **no aplicará** si el programa académico, taller o proceso terapéutico inicia su ejecución dentro de esos cinco (5) días hábiles, o si El Participante ya ha tenido acceso a materiales exclusivos, plataformas de estudio o sesiones individuales del programa.

2. POLÍTICA PARA PROGRAMAS ACADÉMICOS Y FORMATIVOS

(Aplica para diplomados, rutas formativas, escuela de liderazgo y formaciones de mediana o larga duración).

Una vez superado el periodo legal de retracto, si El Participante desiste de continuar o iniciar el programa, se aplicarán las siguientes condiciones basándose en la anticipación con la que notifique formalmente por escrito al correo institucional de **EscuelaSer**:

- **Cancelación con más de quince (15) días calendario** de anticipación a la fecha de inicio del programa: Se reembolsará el **85%** del valor total pagado. El 15% restante será retenido por **EscuelaSer** por concepto de gastos administrativos, costos de pasarelas de pago y reserva de cupo.
- **Cancelación entre catorce (14) y tres (3) días calendario** de anticipación a la fecha de inicio del programa: Se reembolsará el **50%** del valor total pagado.
- **Cancelación con menos de setenta y dos (72) horas** de anticipación al inicio del programa: **No habrá lugar a devolución de dinero.** **EscuelaSer** otorgará una Nota Crédito (saldo a favor) equivalente al 80% del valor pagado, la cual tendrá una vigencia de un (1) año para ser redimida en otros programas o servicios de la institución (el 20% se descuenta por penalidad de pérdida de cupo no reasignable).
- **Una vez iniciado el programa académico (módulo 1 o sesión de apertura): No se realizarán devoluciones de dinero ni se otorgarán saldos a favor bajo**



ESCUELA SER

ninguna circunstancia. El Participante asume la responsabilidad financiera del costo total del programa. La no asistencia a las sesiones sincrónicas o presenciales no exime al Participante del pago del programa ni le da derecho a reembolsos.

3. POLÍTICA PARA PROCESOS TERAPÉUTICOS Y SESIONES INDIVIDUALES

(Aplica para terapias individuales, acompañamientos y consultas).

El servicio terapéutico se basa en la reserva exclusiva del tiempo y la agenda del profesional. Por tanto:

- **Cancelación o Reprogramación de citas:** Debe ser notificada con un mínimo de **veinticuatro (24) horas de anticipación** a la hora agendada.
- **Inasistencia o Cancelación tardía:** Si El Participante cancela con menos de 24 horas de anticipación o no se presenta a la sesión virtual o presencial, la sesión se dará por dictada y **se cobrará al 100%**, descontándose del paquete contratado o requiriendo un nuevo pago para agendar otra fecha.

4. POLÍTICA PARA TALLERES CORTOS, RETIROS Y ENCUENTROS PRESENCIALES

(Aplica para eventos de un solo día, talleres de fin de semana o retiros).

Debido a que estos eventos cuentan con cupos estrictamente limitados y conllevan gastos logísticos previos (salones, materiales, tiquetes de facilitadores, catering, etc.):

- **Cancelaciones con más de siete (7) días calendario** de anticipación: Devolución del **80%** del dinero pagado.
- **Cancelaciones con menos de siete (7) días calendario** de anticipación: **No habrá devolución de dinero.** Sin embargo, El Participante podrá ceder su cupo a otra persona, notificando a **EscuelaSer** los datos de la persona que lo reemplazará con un mínimo de 48 horas de anticipación al evento.

5. CASOS EXCEPCIONALES (FUERZA MAYOR)

EscuelaSer evaluará de manera excepcional la devolución de dinero o la exoneración de penalidades únicamente bajo situaciones demostrables de fuerza mayor o caso fortuito, tales como:

- Incapacidad médica total emitida por un profesional de la salud legalmente certificado, que impida el desarrollo de la actividad por un tiempo prolongado.
- Fallecimiento de un familiar en primer grado de consanguinidad o afinidad.
- *Nota:* Los cambios en los horarios laborales, la falta de tiempo personal o las crisis financieras sobrevenidas después de la compra **no se consideran causales de fuerza mayor** para devoluciones una vez iniciado un programa.



ESCUELA SER



ESCUELA SER

6. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UNA DEVOLUCIÓN

Toda solicitud de cancelación y devolución debe realizarse formalmente siguiendo estos pasos:

1. Enviar un correo electrónico a **administracion@escuelaser.com** con el asunto "*Solicitud de Devolución – [Nombre del Participante]*".
2. Explicar brevemente el motivo del retiro y adjuntar el comprobante de pago original y la certificación bancaria de la cuenta a la cual se debe realizar el reembolso.
3. **EscuelaSer** dará respuesta en un plazo máximo de quince (15) días hábiles. Si la devolución es aprobada, el desembolso se realizará en un periodo de entre 15 y 45 días calendario.

Documento actualizado a mayo de 2026. EscuelaSer se reserva el derecho de modificar estas políticas, informando oportunamente a su comunidad a través de sus canales oficiales.



ESCUELA SER