COSMO Schools	**POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN**	FA-TS-O-013-1

Entrada en vigencia 08 de noviembre de 2024

Se entiende por Devolución, el reembolso de una parte del dinero pagado por el Responsable Financiero de un estudiante por conceptos de matrícula, pensión, alimentación, extracurriculares u otros. El valor de la Devolución parcial sobre el valor pagado se autorizará en el porcentaje fijado por la Institución.

Se establece como política para las devoluciones, sobre los derechos pagados por concepto de matrícula, pensión u otros, los siguientes porcentajes, que serán aprobados siempre y cuando el estudiante los solicite en los plazos y términos establecidos:

Concepto Matricula

Los siguientes casos ilustrarán las opciones en las que se podrá realizar o no una devolución:

- **Caso 1:** (1) La familia realizó el pago de la matrícula, pero **NO** la ha formalizado **hasta** la fecha de inicio de clases y solicita devolución ó (2) la familia realizó el pago de la matricula, y **SI** formalizó **antes** de la fecha de inicio de clases y solicita devolución ó (3) la familia realizó el pago de la matricula, y **SI** formalizó **después** de la fecha de inicio de clases y solicita devolución.
  Solución: Se generará devolución del 80% después de haber pagado los conceptos de matrícula cuando el usuario así lo manifieste por escrito al correo cosmoschools@cosmo.edu.co para revisión del caso, siempre y cuando **NO** haya asistido a ningún día de clases, sin perjuicio de que se ofrezca traslado o saldo a favor.

- **Caso 2:** La familia realizó el pago de matrícula, formalizó el respectivo proceso en los periodos correspondientes ó en tiempo extemporáneo, e inició clases y solicita devolución.
  Solución: No se realiza devolución en cualquier caso si el estudiante asistió a clases.

- **Caso 3:** La familia realizó el pago de matrícula, pero no se tuvo contacto alguno para seguir con el proceso.
  Solución: Para los casos de **NO** reclamación del suscriptor(a) del dinero pagado por concepto de matrícula, se adelantará por parte de Cosmo Schools la notificación de la disponibilidad del saldo a favor (con los descuentos referidos en el caso 1) en los canales declarados en el contrato para la respectiva devolución.

Consideraciones

- ✓ Se podrá realizar traslado o generar saldo a favor del valor de la matrícula, cuando por un proceso de nivelación o valoración técnica, el alumno deba ser reubicado y no encuentre cupo o se presente alguna novedad de inscripción por parte de Cosmo. Estos casos deben ser aprobados por la rectoría quien a su vez los escalará al equipo Administrativo y Financiero para su respectivo trámite.
- ✓ La encargada de aprobar las devoluciones por concepto de matrícula es la Líder de Unidad de Gestión, y ante cualquier escalamiento lo debe aprobar Rectoría.

"Este documento es propiedad de "Cosmo Education SAS". No debe imprimirse. Quien lo haga responde ante la compañía por el uso de la copia NO controlada".

COSMO Schools	**POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN**	FA-TS-O-013-1

Concepto Pensión

Los siguientes escenarios para las devoluciones podrán ser efectivos siempre y cuando el estudiante **NO** haya asistido a ningún día de clases del mes respectivo de la pensión, es decir, si el estudiante asistió a un solo día de clases del mes de la pensión, **NO** se realizará ninguna devolución.

- **Caso 1:** Para la primera pensión del año, se generará devolución del 100% del valor pagado cuando el usuario así lo manifieste por escrito al correo cosmoschools@cosmo.edu.co, siempre y cuando el estudiante **NO** haya asistido ningún día de clase a ningún centro de experiencia dentro del periodo correspondiente.

- **Caso 2:** Para la segunda pensión del año en adelante, se generará devolución del 95% del valor pagado cuando el usuario así lo manifieste por escrito al correo cosmoschools@cosmo.edu.co, siempre y cuando el estudiante **NO** haya asistido ningún día de clase a ningún centro de experiencia.

Consideraciones

- ✓ Se realizará el reintegro correspondiente a las familias que hayan pagado pensiones de manera anticipada. Este reintegro incluirá únicamente el valor neto abonado por la familia. Se debe tener en cuenta que el descuento aplicado por pago anticipado no será parte de la devolución.
- ✓ La facturación de las pensiones en Cosmo Schools se realiza mes en curso el día 5 hábil de cada mes, para un total de 10 pensiones anuales.
- ✓ Dentro de nuestras políticas de facturación no está contemplada la facturación proporcional de ninguno de nuestros servicios, y, así mismo, tampoco se contempla la opción de pago proporcional por parte de las familias con sus obligaciones en el pago del servicio educativo.
- ✓ Las pensiones no obedecen técnicamente al servicio mensual, sino al derecho anual de acceder al servicio educativo y Cosmo Schools como establecimiento educativo privado durante el año académico definió 10 pensiones anuales por el derecho al proceso formativo.
- ✓ Cuando por fuerza mayor o caso fortuito se haga necesario el cierre de los servicios presenciales y haya posibilidad de ofrecer el servicio a través de otro mecanismo, no será obligatorio para los Centro de Experiencia la reposición de dichas clases, devolución o generación de saldo a favor u otros reconocimientos.
- ✓ En caso de presentarse la incapacidad de un estudiante por más de un mes, se posibilitarán opciones para que el estudiante no se atrase en su proceso escolar, bien sea a través de espacios sincrónicos, asincrónicos y misiones. En estos casos, no se procederá con la anulación ni el descuento en la facturación de la pensión.
  Si el estudiante está cursando algún grado de primera infancia o su condición de salud no le permite realizar las actividades propuestas, estos casos serán evaluados y aprobados por la Rectoría o la Líder de la Unidad de Gestión para realizar anulación o descuento parcial de la pensión.

"Este documento es propiedad de "Cosmo Education SAS". No debe imprimirse. Quien lo haga responde ante la compañía por el uso de la copia NO controlada".

Concepto Alimentación

Las siguientes políticas complementan el consentimiento informado diligenciado y firmado para la inscripción en cualquiera de nuestros planes de alimentación:

- ✓ Si la familia presenta incapacidad de 5 días en adelante, se tendrá el derecho a la devolución proporcional de los valores pagados, siempre y cuando se presente la incapacidad médica formalmente al correo alimentacionconsciente@cosmo.edu.co con los respectivos datos del estudiante, dentro de los 3 días hábiles desde que inicia la incapacidad.
- ✓ Para los casos en que el estudiante se retire de algún Centro de Experiencia (cuando el usuario así lo manifieste por escrito al correo del Centro de Experiencia respectivo o a alimentacionconsciente@cosmo.edu.co) no se realizarán procesos de devolución salvo que se realice el debido proceso informado en el consentimiento dentro de los plazos establecidos.

Consideraciones

- ✓ Tener en cuenta que en el mes de diciembre se realiza facturación únicamente por los servicios de alimentación contratados por las familias de ese mes en curso (no se genera facturación por pensión).

Nota: En caso de facturar el plan de alimentación y la familia decide retirarse del servicio en el transcurso del mes, NO es una causal para la devolución del dinero pagado.

Concepto Tienda en Sede

Las siguientes políticas se tendrán en cuenta única y exclusivamente para recargas mediante el aplicativo Katú que corresponde al servicio de Tienda en Sede:

- El único caso aplicable para la devolución de recargas no consumidas se da cuando la familia retira al estudiante de algún Centro de Experiencia, en cualquier otro caso la familia deberá realizar los consumos por los saldos en la aplicación.

Concepto Extracurriculares

Las siguientes políticas se tendrán en cuenta única y exclusivamente para compras de extracurriculares actuales y futuros que se desarrollen en Cosmo Schools, para la notificación realizar la solicitud por escrito al canal oficial experiencias@cosmo.edu.co :

- ✓ Para Conexión Futuro, inglés (y extracurriculares que surjan a futuro): la familia debe solicitar el retiro del estudiante y por ende la devolución de dineros pagados con los siguientes escenarios:
  - Notificando 10 días hábiles **antes** de que comiencen las actividades se realizará saldo a favor para otros servicios en Cosmo Schools o devolución del 100% de los valores pagados.
  - Notificando de 9 a 1 días hábiles **antes** de que comiencen las actividades se realizará saldo a favor para otros servicios en Cosmo Schools o devolución del 50% de los valores pagados, siempre y cuando **NO** haya asistido a ningún día de los programas.
  - Si el estudiante participa algún día de los programas, **NO** se realizará ningún tipo de devolución, teniendo en cuenta que se realizan inversiones en recursos del programa.

"Este documento es propiedad de "Cosmo Education SAS". No debe imprimirse. Quien lo haga responde ante la compañía por el uso de la copia NO controlada".

- ✓ Para Digital Cosmo: la familia solo tiene 5 días hábiles después de generada la facturación para retractarse del servicio cuando el usuario así lo manifieste a través del formulario de desvinculación https://share.hsforms.com/1OSEycd01QH6zzaJba8TrGAe8j9d. Si el estudiante participa algún día del programa, **NO** se realizará ningún tipo de devolución teniendo en cuenta que se realizan inversiones en recursos del programa.
- ✓ Summer Camps: **SOLO** aplica la devolución si se realiza la solicitud durante el primer día de la experiencia, notificando alguna novedad con el servicio y que éste se deba a que no se cumplen las condiciones inicialmente prometidas por Cosmo Schools. De igual manera, a solicitud del acudiente podrá generarse un saldo a favor para aplicación en otro curso o programa, o la realización de este en el siguiente periodo académico para el caso en que sí aplique la devolución.

Notas:

1. No aplica para los casos en que las familias han asistido más de una vez al servicio y no hizo una notificación inmediata.
2. Es deber de la familia informarse sobre el reglamento estudiantil y las políticas de novedades académicas y financieras.
3. Los programas de Extracurriculares no participan en el proceso que otorgan becas por parte de COMFAMA.
4. Cuando no se cumpla con el mínimo de alumnos establecido para el inicio del curso, Cosmo podrá: reasignar el cupo a una sede que cumpla con las condiciones de servicio, generar saldo a favor del estudiante o la devolución del 100% del dinero cancelado por la familia.
5. Cosmo Schools se reserva el derecho de realizar modificaciones en la Política Académica y Financiera, y de generarse las comunicará oportunamente.

Requisitos de devolución

Los siguientes son los soportes requeridos a las familias para el caso de solicitar saldo a favor, anulación o devolución aprobada por causas justificables para los servicios anteriormente mencionados:

- Certificación Bancaria de Responsable Financiero o de un familiar mayor de edad.
- Copia del documento de identidad del titular de la cuenta bancaria.
- Autorización de la devolución debidamente firmada y adjuntada desde el correo personal del Responsable Financiero del estudiante: https://landing.cosmo.edu.co/hubfs/Unidad%20de%20Gesti%C3%B3n/Autorizaci%C3%B3n%20de%20Devoluci%C3%B3n%20%C3%9Altima%20versi%C3%B3n.pdf
- Para los ciudadanos colombianos, incapacidad expedida por EPS o régimen subsidiado (si aplica).
- Para ciudadanos extranjeros, incapacidad expedida por entidad acreditada o en su defecto certificado médico con registro profesional (Si aplica).

Nota: Para la devolución por transferencia bancaria, la solicitud la debe realizar el alumno matriculado si es mayor de edad, para los menores de edad la solicitud la debe realizar el Responsable Financiero establecido en la matrícula.

"Este documento es propiedad de "Cosmo Education SAS". No debe imprimirse. Quien lo haga responde ante la compañía por el uso de la copia NO controlada".

Consideraciones

- ✓ La presentación del comprobante de pago o factura de venta, no será condición exigible al usuario para solicitar la anulación, saldo a favor o devolución de dinero pagado por un servicio cuando cumpla las condiciones para ello, estos soportes deberán ser consultados por el personal de Cosmo Schools y verificados en los sistemas de información.
- ✓ Una vez aprobada la devolución por parte de Cosmo Schools y comunicada al usuario, el plazo máximo que tiene la entidad para el reembolso será de 15 días hábiles.
- ✓ Para hacer uso de su saldo a favor disponible podrá utilizarlo como parte de pago en otro servicio por el mismo o mayor valor (pagando el restante en caso de que aplique), a partir de la fecha de aprobación de devolución.

Canales de comunicación para devolución

De acuerdo con la solicitud requerida, por favor contactarse a los siguientes medios:

- Para gestiones de matrícula y pensión al correo electrónico cosmoschools@cosmo.edu.co
- Para gestiones de alimentación al correo electrónico alimentacionconsciente@cosmo.edu.co)
- Para gestiones de extracurriculares al correo electrónico experiencias@cosmo.edu.co
- Para Digital Cosmo recuerde diligenciar el siguiente formulario: https://share.hsforms.com/1OSEycd01QH6zzaJba8TrGAe8j9d

1. **TABLA DE FIRMAS**

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
FIRMA	Gisella Alemán	Camilo Rodas Cristina Ruiz Melissa Sanabria Manuela Acevedo Daniel Álvarez Rafael Silva Carlos Oquendo	Melissa Álvarez Juan Manuel Restrepo
CARGO	Coordinadora Administrativa	Líder Financiero y Administrativo Profesional Administrativa UG Líder UG Analísta Desarrollo Nuevos Negocios Lider Desarrollo Nuevos Negocios Profesional Juridico Líder Jurídico	Rectora Director General

"Este documento es propiedad de "Cosmo Education SAS". No debe imprimirse. Quien lo haga responde ante la compañía por el uso de la copia NO controlada".