

## MB EDUCACIÓN

### Políticas de devoluciones y reembolsos de servicios y productos

¡Gracias por adquirir un bien o servicio con MB Educación SAS!

#### Objeto de las políticas

Las presentes políticas regulan las condiciones aplicables a cancelaciones, devoluciones, cambios, reembolsos, saldos a favor y garantías relacionadas con servicios de formación y productos comercializados por MB Educación, en cumplimiento de la normativa vigente en Colombia sobre protección al consumidor y contratación comercial.

Al realizar la inscripción, compra o matrícula, el participante o cliente declara conocer y aceptar las condiciones aquí establecidas.

#### Política de devolución y reembolso de servicios

##### Cancelación o modificación por parte de MB Educación.

Por motivos de fuerza mayor, razones académicas, operativas, logísticas, tecnológicas o circunstancias externas que afecten el normal desarrollo de las actividades, MB Educación se reserva el derecho de cancelar, aplazar, modificar o reprogramar un curso, diplomado, evento, conferencia, taller o cualquier actividad académica programada. En cuyo caso, informará a los interesados, de manera inmediata sobre dicha cancelación o modificación, las cuales pueden estar relacionadas con fechas, horarios, docentes, modalidad de ejecución o cualquier otra circunstancia necesaria para garantizar la calidad del servicio. Los programas sincrónicos, se realizarán cuando se haya alcanzado un número establecido de participantes, para cada uno de ellos.

Las actividades académicas ofrecidas por MB Educación, incluyendo cursos, diplomados, talleres, conferencias, eventos o cualquier otro programa formativo, ya sea en modalidad sincrónica, presencial, virtual o híbrida, se realizarán siempre que se alcance el número mínimo de participantes previamente definido para cada actividad.

En caso de cancelación de una actividad académica por decisión de MB Educación, los participantes matriculados que hayan efectuado pagos podrán optar entre:

- Conservar el valor pagado como saldo a favor para otro programa, con un beneficio adicional del 10% acumulable con otros descuentos vigentes, o
- Solicitar la devolución del 100% del dinero efectivamente pagado.

##### Derecho de retracto (ventas no presenciales)

Cuando la inscripción o compra del servicio se realice por medios no presenciales, el participante podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los 5 días hábiles siguientes al pago del servicio, siempre que la actividad académica no haya iniciado.

En estos casos se realizará la devolución del dinero pagado y podrán descontarse costos financieros no recuperables. El retracto no aplica una vez iniciada la actividad académica.

##### Retiro voluntario del participante



Si el participante matriculado decide retirarse voluntariamente antes del inicio del programa, deberá enviar por escrito la solicitud de anulación de la matrícula a más tardar 1 día hábil antes de la fecha de inicio de la actividad, con el fin de acceder al reembolso total del valor pagado o evitar el cobro correspondiente. En estos casos, se deducirá la comisión bancaria del medio de pago utilizado y el 10% por gastos administrativos.

Si el participante se retira una vez iniciado el programa o hasta haber cursado el 20% de este, aplicarán las siguientes condiciones de devolución parcial, teniendo en cuenta los costos académicos y administrativos ya asumidos:

- Cursos cortos de hasta 10 horas: devolución del 50% del valor pagado.
- Cursos entre 10 y 50 horas: devolución del 60% del valor pagado.
- Diplomados de 90 horas o más: devolución del 80% del valor pagado.

Si el retiro ocurre después de haber cursado más del 20% del programa, no habrá lugar a devoluciones de dinero ni saldos a favor, salvo situaciones de fuerza mayor o caso fortuito<sup>1</sup> debidamente acreditadas.

**\*Nota importante:** Si se ha emitido factura electrónica sin pago para el inicio de la actividad académica, aplicarán los mismos términos definidos anteriormente.

Para situaciones de fuerza mayor o caso fortuito (calamidad personal, enfermedad o muerte), debidamente soportada documentalmente, se podrá autorizar devolución proporcional o saldo a favor sobre las clases pendientes desde la fecha formal de retiro, descontando las sesiones cursadas a tarifa plena.

Si el participante matriculado se retira voluntariamente, deberá enviar por escrito la solicitud de anulación de la matrícula a más tardar, un día hábil antes de la fecha de inicio del programa, diplomado, evento, conferencia, taller o cualquier actividad académica programada para reembolsar el valor pleno de la matrícula o no hacer efectivo el cobro. Se deducirá la comisión bancaria del medio de pago utilizado.

Cualquier solicitud de reembolso de cursos, se debe tramitar, enviando su solicitud a [info@mbeducacion.com.co](mailto:info@mbeducacion.com.co), adjuntando los soportes pertinentes de la solicitud. En cualquiera de los casos anteriores de cancelaciones:

- Los saldos a favor tendrán vigencia de 1 año desde la fecha de aprobación.
- Las devoluciones solo se realizarán al titular del pago o representante autorizado.
- MB Educación no asume costos financieros adicionales derivados de tarjetas de crédito, débitos automáticos, transferencias u otros intermediarios financieros.

En caso de retiro voluntario o cancelación del programa, cuando el pago haya sido realizado con recursos provenientes de cesantías, el valor podrá reintegrarse al fondo correspondiente o mantenerse como saldo a favor para su uso, en cualquier otro programa de formación.

---

<sup>1</sup> Para efectos de la presente política, se tendrá en cuenta que el Código Civil en su artículo 64 establece que se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto o que no es posible resistir. La fuerza mayor se refiere a eventos de la naturaleza, mientras que el caso fortuito es un hecho causado por el ser humano. Para que un evento sea considerado fuerza mayor o caso fortuito, debe cumplir con las siguientes características: Ser imprevisible, Ser irresistible, Ser ajeno a la voluntad de las partes.



El abandono del programa o actividad académica sin notificación formal dentro de los términos previstos se considerará desistimiento voluntario y no dará lugar a devolución ni saldo a favor, ni se aplicaría a otros servicios o productos de MB Educación.

### **Garantía del servicio**

MB Educación garantiza que los servicios ofrecidos serán prestados en condiciones de idoneidad y calidad, conforme a la información suministrada previamente al cliente.

La garantía comprende:

- La prestación efectiva de la actividad académica contratada.
- El cumplimiento general de la intensidad horaria, modalidad, metodología y contenidos informados.
- El acceso a plataformas, recursos académicos y materiales ofrecidos.
- La ejecución del servicio en condiciones técnicas, académicas y logísticas adecuadas.

La garantía de los servicios académicos estará vigente durante toda la ejecución de la actividad académica contratada; y hasta 30 días calendario posteriores a su finalización, exclusivamente para reportar fallas verificables relacionadas con la prestación del servicio, acceso a contenidos, entrega de materiales o cumplimiento de las condiciones ofrecidas.

Después de este término no procederán reclamaciones por garantía del servicio, salvo situaciones excepcionales debidamente justificadas conforme a la normativa vigente.

La garantía de los servicios se limita a la correcta prestación del servicio ofrecido y no constituye garantía de resultados, desempeño académico ni cumplimiento de expectativas personales del participante o cliente.

### **Política de devolución y reembolso de productos**

#### **Cambios de productos adquiridos**

Solo se reemplazarán bienes adquiridos cuando presenten defectos de fabricación o daños atribuibles a MB. Para solicitar un cambio, deberá enviarse una solicitud al correo [info@mbeduccion.com.co](mailto:info@mbeduccion.com.co), la cual será evaluada por MB Educación en un término máximo de 10 días hábiles.

- El producto defectuoso deberá devolverse a la dirección indicada por MB Educación.
- Los daños imputables al comprador no serán objeto de cambio.

#### **Derecho de retracto en productos (ventas no presenciales)**

El consumidor podrá ejercer retracto dentro de 5 días hábiles siguientes a la compra cuando la misma se haya hecho de forma no presencial.

Las condiciones a tener en cuenta son las siguientes:

- El producto no debe tener uso y debe estar en su estado original.
- El producto debe conservar su embalaje original.
- El comprador asume costos de devolución salvo obligación legal distinta.



### **Elegibilidad para reembolsos o cambios**

Se podrá solicitar reembolso por productos defectuosos dentro de los primeros 30 días calendario desde la fecha de compra. Después de este término no se realizarán cambios ni devoluciones, salvo garantía legal aplicable.

Condiciones que se verifican para determinar la viabilidad del reembolso o cambio del producto:

- El artículo debe estar sin uso y en las mismas condiciones en que fue recibido.
- Debe conservar su embalaje original.
- Debe presentarse comprobante de compra.
- Los productos adquiridos con descuento o promoción podrán tener restricciones previamente informadas.
- El comprador asume costos de envío de devolución, salvo defectos atribuibles a MB Educación.
- Los costos de envío inicial no son reembolsables, salvo error del proveedor.
- MB Educación no garantiza tiempos de transporte de terceros ni recepción fuera de las condiciones indicadas.

No estarán cubiertos:

- Daños por uso indebido o desgaste natural
- Deterioros ocasionados por terceros o almacenamiento inadecuado.
- Daños posteriores a la entrega por causas externas a MB Educación

### **Reembolso parcial**

Esta Política aplica cuando:

- El bien adquirido, al ser devuelto a MB Educación, no se encuentre en su estado original en el que fue enviado; esté dañado o le falte una parte por razones que no se debieron a un error de MB Educación.
- El bien adquirido, se devuelva a MB Educación, con más de 30 días después de haber sido entregado al destinatario.

Una vez inspeccionado el producto se informará la aprobación, rechazo o monto del reembolso parcial y el procedimiento que seguirá para efectuar el reembolso en caso de ser aprobado.

### **Garantía de productos**

La garantía legal de los bienes suministrados MB Educación -libros- será de 30 días calendario, a partir de la fecha de entrega del bien.

El usuario podrá solicitar que se envíe otro bien que se halle en perfecto estado o que se le reembolse el importe cancelado, en cuyo caso, dicho reembolso será por el valor total cancelado por dicho bien.

La garantía comprende:



- defectos de fabricación, impresión o encuadernación;
- deterioros originados antes de la entrega;
- incongruencias materiales frente a las características informadas.

## **Tiempo y condiciones de reembolso**

### **Tiempos estimados**

Los tiempos estimados para devoluciones o reembolsos serán:

- Personas naturales: entre 10 y 15 días hábiles.
- Personas jurídicas: entre 15 y 20 días hábiles.

Estos plazos podrán extenderse por procesos bancarios externos o verificaciones administrativas necesarias.

### **Reembolsos atrasados**

Condiciones para el manejo de los reembolsos atrasados o faltantes:

- Si aún no ha recibido un reembolso, primero verifique otra vez su cuenta bancaria. Luego, comuníquese con la compañía de su tarjeta de crédito o débito. Puede tomar algún tiempo antes de que se publique oficialmente su reembolso.
- Si ha hecho todo esto y aún no ha recibido su reembolso, comuníquese al email [info@mbeducacion.com.co](mailto:info@mbeducacion.com.co) informándonos sobre lo sucedido.

Cualquier inquietud adicional, puede presentarla mediante un correo electrónico, exponiendo su solicitud, enviando un mensaje a [info@mbeducacion.com.co](mailto:info@mbeducacion.com.co)

