	POLÍTICA DE COBROS, DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS	Página: 1 de 11
		Fecha de última actualización: 6 de febrero de 2025


1. OBJETIVOS

La presente política tiene los siguientes objetivos:

- a. Determinar los parámetros para el cobro de las obligaciones dinerarias que los Usuarios han adquirido frente a Colegios Colombianos S.A.S., derivadas de la prestación de servicios por parte de esa compañía.
- b. Establecer los lineamientos claros y formales bajo los cuales, en casos excepcionales, se ejecutarán los procesos de devolución de pagos realizados por los Usuarios a favor de [Colegios Colombianos S.A.S.](#)
- c. Establecer los criterios bajo los cuales Colegios Colombianos S.A.S. otorgará descuentos a los Usuarios que cumplan los requisitos para acceder a estos beneficios.
- d. Garantizar una respuesta oportuna, clara y segura a los Usuarios que soliciten descuentos y/o devoluciones, sin que esto implique necesariamente la aceptación de su petición.

2. DEFINICIONES:


- **Clientes y/o Usuarios:** Son todas las personas que gozan de los servicios curriculares o extracurriculares u otros servicios ofrecidos por ISC, como edumentretenimiento, deportes, recreación y alimentación, entre otros, o sus padres o acudientes.
- **Estudiante:** menor de edad debidamente matriculado(a) en uno de los colegios de la **Red Innova Schools en Colombia**.
- **Aspirante:** menor que aplica a un proceso de admisión para ser parte de uno de los colegios de la **Red Innova Schools en Colombia**.
- **Contrato de Promesa de Matrícula:** contrato que únicamente se firma en los procesos de vinculación de estudiantes a colegios nuevos, cuya licencia de funcionamiento se encuentra en trámite, mediante el cual Colegios Colombianos S.A.S. y los acudientes del menor, se obligan a celebrar en el futuro un contrato de matrícula, sí y solo sí el estudiante aprueba el proceso de admisión, y, la licencia de funcionamiento del colegio se expide.
- **Compromiso:** valor que los Clientes y/o usuarios pagan en contraprestación a la suscripción de un Contrato de Promesa de Matrícula, para que un aspirante pueda participar en el proceso de admisión para la **Red Innova Schools en Colombia** y en relación con un nuevo colegio que aún no cuenta con Licencia de Funcionamiento vigente.
- **Contrato de Matrícula:** Contrato que vincula formalmente al estudiante, en el servicio educativo impartido por uno de los colegios de la **Red Innova Schools en Colombia**.
- **Pre-inscripción:** valor que los Clientes y/o Usuarios pagan para que un aspirante pueda participar en el proceso de admisión de un Colegio de la **Red Innova Schools en Colombia** que cuenta con Licencia de Funcionamiento vigente.
- **Contrato de Alimentación:** Contrato que vincula formalmente al estudiante con el servicio de alimentación.

	POLÍTICA DE COBROS, DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS	Página: 2 de 11
		Fecha de última actualización: 6 de febrero de 2025

- **Descuento:** beneficio de reducción en el precio comercial de un bien o servicio, sujeto al cumplimiento de los términos y condiciones del descuento.
- **Devolución:** reembolso del valor de un pago realizado por un Usuario o sus acudientes a Colegios Colombianos S.A.S., en relación con un servicio prestado por esa sociedad a favor del Usuario.
- **Fuerza Mayor:** evento o circunstancia extraordinaria, imprevisible, irresistible, ajena a la voluntad de las Partes que impide el cumplimiento de una obligación (Artículo 64, Código Civil).
- **Innova Family:** Plataforma dispuesta por Colegios Colombianos S.A.S, para gestionar los servicios curriculares y de alimentación ofrecidos.
- **Plataforma Innova Club:** Plataforma dispuesta por Colegios Colombianos S.A.S, para gestionar los servicios de clubes y extracurriculares.
- **ISC:** Significa Colegios Colombianos S.A.S., sociedad comercial identificada con NIT 901.347.798-7, propietaria de los colegios de la red Innova Schools en Colombia.
- **Proceso de intención de continuidad:** Es el proceso en el que los padres de familia manifiestan su intención de renovar el contrato de matrícula para el siguiente año escolar.
- **Legalización de la matrícula:** Es el proceso en el cual los padres de familia firman el contrato de matrícula y documentos anexos y cargan a la plataforma Innova Family los documentos que son requisito para su vinculación al servicio educativo.
- **Play Day:** Etapa de evaluación objetiva de la aptitud del aspirante para ser admitido en cualquiera de los colegios de la **Red Innova Schools en Colombia** y al grado escolar al que aplica, que hace parte del proceso de admisión, y que se realiza dentro de un encuentro presencial que involucra a las familias, los aspirantes y el personal de Innova Schools Colombia.
- **Red Innova Schools en Colombia:** Significa la totalidad de los colegios que son propiedad de Colegios Colombianos S.A.S. en Colombia, y, que se identifican con la marca “Innova Schools”.
- **Servicios:** Significa actividades curriculares, extracurriculares u otros servicios ofrecidos por Colegios Colombianos S.A.S. a Clientes y/o Usuarios, incluyendo el servicio educativo, de alimentación y de clubes y extracurriculares.
- **Responsable de Pago:** significa la persona obligada en primera instancia al pago de las obligaciones dinerarias adquiridas con Colegios Colombianos S.A.S., sin perjuicio de la responsabilidad solidaria entre los padres, el acudiente y el Responsable de Pago, con base en los datos que se hayan hecho constar en los contratos de matrícula y de alimentación, o los suministrados para la emisión de la factura en relación con el servicio de clubes y extracurriculares.

3. ALCANCE

La presente política será de aplicación obligatoria para todos los Clientes y/o Usuarios a la hora de presentar solicitudes de descuentos y devoluciones. La política también aplicará a los colaboradores (empleados, contratistas, aprendices, practicantes y demás personal) de Colegios Colombianos S.A.S. que estén involucrados en el proceso de cartera, evaluación y análisis de respuesta de las peticiones de Devoluciones, y aplicación de Descuentos.

	POLÍTICA DE COBROS, DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS	Página: 3 de 11
		Fecha de última actualización: 6 de febrero de 2025

4. DEVOLUCIONES

Por regla general no existirán devoluciones. Sin embargo, sujeto a la evaluación y aprobación de Colegios Colombianos S.A.S., los Clientes y/o Usuarios tienen el derecho de solicitar Devoluciones de dineros pagados a Colegios Colombianos S.A.S. **en los casos excepcionales** en que se realice un pago y el Cliente y/o Usuario no pueda acceder a los Servicios ofrecidos por Colegios Colombianos S.A.S. por motivos de Fuerza Mayor.


Conceptos sujetos a posible devolución, previo análisis y evaluación de Colegios Colombianos S.A.S.:

- Servicios que pese a haber sido promocionados, no puedan ofrecerse debido al número de estudiantes inscritos, o a otro motivo ajeno al control de Colegios Colombianos S.A.S.
- Servicios pagados por anticipado donde el Estudiante o Usuario debe ser retirado de los Servicios de educación, alimentación, o, actividades de clubes o extracurriculares por Fuerza Mayor debidamente probada, y, no tome el servicio ningún día.
- Dineros entregados en el marco de un Contrato de Promesa de Matrícula, siempre y cuando, no se suscriba el Contrato de Matrícula prometido, por ocurrencia de una de las condiciones resolutorias pactadas dentro del Contrato de Promesa de Matrícula.
- Cuando el estudiante haya pagado la matrícula del siguiente año y el Colegio decida la no renovación por motivos convivenciales o de cartera.
- En salidas pedagógicas, cuando lo pagado por los padres no se haya desembolsado a un tercero proveedor, o, según las políticas de devolución de los terceros proveedores.
- Otras situaciones específicas avaladas por la Gerencia de Finanzas, con base en los sustentos que sean aplicables.

4.1. Proceso de Devoluciones

Los Clientes/Usuarios que requieran solicitar la devolución de dinero deberán seguir el siguiente procedimiento:

- a. Se deberá diligenciar en su totalidad el formulario previsto en link <https://www.innovaschools.edu.co/solicitar-devolucion> (Esto aplica para cualquiera de los servicios ofrecidos por Colegios Colombianos S.A.S., incluyendo servicios educativos bajo la marca “Innova Schools”, servicios de alimentación y servicios de clubes y extracurriculares).
- b. Adicional al formulario, en el link señalado en el literal anterior, el solicitante deberá aportar, un certificado bancario con una fecha de expedición no mayor a treinta (30) días

	POLÍTICA DE COBROS, DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS	Página: 4 de 11
		Fecha de última actualización: 6 de febrero de 2025

calendario. Este último es requisito indispensable y no negociable, para el análisis y evaluación de la solicitud de devolución.

c. Adicionalmente, en el mismo link del literal a., el solicitante debe adjuntar el **soporte de pago**, si éste fue efectuado por un medio diferente a la Plataforma Innova Family o Innova Club. Colegios Colombianos S.A.S. no realizará devoluciones de dinero a terceros que no tengan o hayan tenido un vínculo con la sociedad. **No aplican excepciones.**

La radicación de la solicitud en ningún caso implica su aceptación dado que ésta será analizada y evaluada por Colegios Colombianos S.A.S., una vez se haya cumplido con los requisitos anteriormente listados.

Asimismo, de acuerdo con lo dispuesto en el Contrato de Matrícula, no se realizarán devoluciones de pagos realizados por concepto de matrículas y/o pensiones en los casos de retiro voluntario, o en eventos de terminación anticipada del contrato de matrícula o de no renovación de la misma, a excepción de las situaciones previamente aprobadas por la Gerencia de Finanzas.


De igual forma, tampoco se realizarán devoluciones de servicios efectivamente consumidos o prestados y/o de bienes o materiales entregados y no devueltos. Si el servicio no se toma completo no procederá la devolución proporcional por servicio "no disfrutado".

4.2. Servicios extracurriculares e Innova Club

El valor pagado corresponde al precio total del plan o paquete adquirido y no está sujeto a la asistencia efectiva del Usuario a las clases o actividades, o a la prestación efectiva de los servicios, siempre y cuando los mismos no dejen de prestarse con ocasión de la acción u omisión de Colegios Colombianos S.A.S.

En eventos de cancelación de clases por paros o situaciones de orden público, u otras imprevistas, se reprogramarán las clases dentro de las posibilidades de Colegios Colombianos S.A.S., más no se reembolsarán los valores pagados.

La prestación de los servicios está condicionada a su disponibilidad y/o existencia. Así pues, si Colegios Colombianos S.A.S. notifica al Usuario sobre un producto y/o servicio que no se encuentra disponible, y, siempre y cuando, el Usuario no haya tomado ninguna clase o actividad dentro del plan o paquete, o no se haya prestado ningún servicio por motivos que resulten directamente imputables a Colegios Colombianos S.A.S., éste realizará la devolución del valor pagado en los términos descritos en el Num. 4.3. siguiente. La solicitud de devolución debe hacerse a través del link señalado en el Num. 4.1. a. Si el Usuario tomó alguna clase o actividad, se descontará del valor pagado, el correspondiente a las clases, sesiones o actividades efectivamente tomadas, o los servicios efectivamente prestados. En los demás casos, por regla

	POLÍTICA DE COBROS, DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS	Página: 5 de 11
		Fecha de última actualización: 6 de febrero de 2025

general no procederán las devoluciones, salvo casos excepcionales aprobados por la Gerencia de Finanzas de Colegios Colombianos S.A.S.

Previo a la devolución del dinero se validará que el Usuario no adeude otro tipo de conceptos a Colegios Colombianos S.A.S. En el evento en que el Usuario presente deuda, se abonará el dinero pagado a la deuda más antigua.

El procedimiento para gestionar la devolución del dinero se realizará de acuerdo a lo descrito en el punto 4.1 Proceso de Devoluciones y a través del registro de la solicitud en el link <https://www.innovaschools.edu.co/solicitar-devolucion>.

4.3. Tiempo de respuesta

Los pagos derivados de las Devoluciones que **hayan sido aprobadas** por Colegios Colombianos S.A.S. es decir aquellas solicitudes que hayan quedado debidamente registradas, que hayan sido presentadas en cumplimiento de los requisitos listados en el acápite 4.1. de esta Política, y posteriormente hayan sido aprobadas por la Gerencia de Finanzas de Colegios Colombianos S.A.S., se realizarán dentro de los primeros diez (10) días hábiles siguientes a la aceptación de la solicitud de la Devolución y el envío de la documentación de la familia requerida para el desembolso. El término no comenzará a contar hasta que Colegios Colombianos S.A.S. no reciba la documentación completa.

4.4. Uniformes

4.4.1. Proveedor autorizado


Colegios Colombianos S.A.S, seleccionará un proveedor autorizado para la venta de uniformes escolares. Por lo anterior, la comunidad académica deberá adquirir los uniformes escolares / prendas alusivas directamente con el proveedor seleccionado.

4.4.2. Responsabilidad del proveedor de uniformes

El proveedor autorizado es responsable de la fabricación, calidad, entrega y cualquier otra situación relacionada con los uniformes escolares. Colegios Colombianos S.A.S. no se hace responsable por defectos de calidad, tiempos de entrega, disponibilidad, o cualquier otra eventualidad relacionada con los uniformes.

4.4.3 Reclamaciones y devoluciones en relación con uniformes/prendas alusivas

Cualquier reclamación, solicitud de cambio, devolución o reparación de los uniformes escolares/ prendas alusivas deberá ser gestionada directamente ante el proveedor seleccionado. Colegios

	POLÍTICA DE COBROS, DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS	Página: 6 de 11
		Fecha de última actualización: 6 de febrero de 2025

Colombianos S.A.S. no intervendrá en dichas reclamaciones ni se responsabilizará por los resultados de las mismas.

4.5. Devoluciones durante el proceso de admisión para colegios que cuentan con Licencia de Funcionamiento vigente

Los colegios de la **Red Innova Schools en Colombia** son propiedad de Colegios Colombianos S.A.S., y son establecimientos educativos privados que gozan de autonomía para fijar los criterios para la asignación de cupos.

En consecuencia, el aspirante participará en un proceso de admisión cuya etapa principal se denomina “Play Day”. El derecho a participar en dicho proceso se llamará “Pre-inscripción” y tendrá un costo que el(la) aspirante pagará de manera anticipada, y, que, en caso de aprobar el proceso de admisión, se abonará a la matrícula.


El(la) aspirante no podrá participar de las actividades del proceso de admisión sin realizar el pago de la Pre-inscripción. Este valor podrá variar entre los colegios de la **Red Innova Schools en Colombia**, así como cada año, y, estará sujeto a la aprobación de la Secretaría o Dirección Local competente. Colegios Colombianos S.A.S. evaluará la solicitud de admisión con base en el resultado del proceso correspondiente y notificará su decisión oportunamente al(la) aspirante y su familia.

Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en la que el(la) aspirante reciba la notificación de admisión por parte de Colegios Colombianos S.A.S., el(la) aspirante deberá pagar el restante del valor de la matrícula. El cupo del(la) aspirante no será garantizado hasta: (i) la notificación formal del resultado del proceso de admisión al aspirante y su familia por parte de Colegios Colombianos S.A.S.; (ii) el pago del 100% del valor de la matrícula; y (iii) la suscripción del contrato de matrícula del aspirante, junto con los anexos respectivos.

Colegios Colombianos S.A.S., se reserva el derecho de admisión y no adquiere ninguna obligación por el hecho de recibir la solicitud de admisión, por la presentación de exámenes o entrevistas, o por los pagos realizados de manera previa a la notificación del resultado del proceso de admisión. **En ningún caso, el valor pagado por concepto de “Pre-inscripción” será devuelto.**

Colegios Colombianos S.A.S., se reserva el derecho de no suministrar información o dar explicación sobre los aspirantes no admitidos.

4.6. Devoluciones relacionadas con el Contrato de Promesa de Matrícula durante el período de apertura de un nuevo Colegio

	POLÍTICA DE COBROS, DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS	Página: 7 de 11
		Fecha de última actualización: 6 de febrero de 2025

Quando los Clientes y/o Usuarios celebren Contratos de Promesa de Matrícula dentro del proceso de inscripción a un futuro Colegio de la **Red Innova Schools en Colombia** que aún no cuente con Licencia de Funcionamiento, y, entreguen sumas de dinero en virtud de un Contrato de Promesa de Matrícula como “Compromiso” y muestra de intención de participar en un proceso de admisión, estas sumas de dinero se abonarán al valor de la matrícula, siempre y cuando se celebre el Contrato de Matrícula prometido.


Sin perjuicio de lo anterior, si el Contrato de Matrícula prometido no se celebra por la ocurrencia de una de las siguientes causas, se devolverá la totalidad del dinero recibido por Colegios Colombianos S.A.S., sin lugar al reconocimiento de ningún interés, en los términos que se señalan en el punto 4.3. de esta Política:

1. Si para la fecha fijada por Colegios Colombianos S.A.S. y los Clientes / Usuarios en el Contrato de Promesa de Matrícula, el futuro Colegio de la **Red Innova Schools en Colombia** no ha obtenido Licencia de Funcionamiento.
2. Si el aplicante no aprueba el proceso de admisión para ser parte de uno de los Colegios de la **Red Innova Schools en Colombia**.
3. Por decisión unilateral de Colegios Colombianos S.A.S.
4. Por decisión unilateral de la familia.

Las disposiciones de los numerales 3 y 4 de este apartado NO serán aplicables a partir de la fecha de expedición de la Licencia de Funcionamiento del futuro colegio de la **Red Innova Schools en Colombia**, ni a los colegios que integran la mencionada red y que ya cuentan con Licencia de Funcionamiento vigente.

4.7. Devoluciones durante el proceso de renovación, formalización y pago de matrícula, sujeto a cupo disponible

Para efectos de renovar el Contrato de Matrícula anualmente, los Clientes y/o Usuarios deberán acogerse a las fechas establecidas por el colegio, y, pagar la matrícula del año académico siguiente de manera anticipada, como muestra de intención de continuar recibiendo el servicio educativo por parte de uno de los colegios de la **Red Innova Schools en Colombia**. En estos casos, al finalizar el año académico vigente, las familias recibirán una confirmación por parte de Colegios Colombianos S.A.S. sobre la posibilidad de renovar el cupo correspondiente, sujeto a que: (i) el Cliente y/o Usuario se encuentre a paz y salvo por todo concepto con Colegios Colombianos S.A.S. (incluyendo servicios educativos, de alimentación y/o de clubes y extracurriculares); (ii) que el estudiante haya cumplido con la totalidad de los requisitos para la aprobación del año académico en curso; y (iii) que no haya incurrido en incumplimientos al Contrato de Matrícula y/o al Manual de Convivencia durante el año académico en curso.

	POLÍTICA DE COBROS, DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS	Página: 8 de 11
		Fecha de última actualización: 6 de febrero de 2025

Es importante aclarar que el valor de la matrícula para el proceso de intención de continuidad y posterior renovación se hará sobre la base del valor de la matrícula del año académico en curso y posteriormente, de acuerdo con la resolución de costos aprobada por las autoridades competentes para el siguiente año académico, se adicionará el valor diferencial, a la primera pensión del año académico siguiente.

Si al finalizar el año académico, el estudiante no cumple con los requisitos para la renovación, no se habilitará el proceso de renovación, legalización de matrícula y firma del contrato de matrícula. Por lo tanto, se devolverá la totalidad del dinero recibido por Colegios Colombianos S.A.S. durante el proceso de intención de continuidad, en los términos que se señalan en el punto 4.3. de esta Política.


4.8. Cobro de servicios en modalidad mes completo

Colegios Colombianos S.A.S., solamente realiza cobros mensuales de servicios educativos u otros complementarios (alimentación, clubes y extracurriculares), y, en casos de retiro, o prestación del servicio de manera parcial por cualquier otro motivo, se cobrará el mes completo. La prestación de servicios educativos, extracurriculares y complementarios se suspenderá en caso de mora, a partir del día calendario siguiente al vencimiento del plazo para el pago, que será de siete (7) días calendario contados a partir de la fecha de expedición de la factura correspondiente.

El Contrato de Alimentación, será firmado con Colegios Colombianos S.A.S., o con un proveedor externo (lo que sea aplicable), tendrá una vigencia equivalente a la del Contrato de Matrícula y estipulará las fechas para el pago oportuno del servicio.

En caso de no pago del servicio de alimentación por parte del Responsable de Pago o padre de familia, en las fechas señaladas en el mencionado contrato, se suspenderá la prestación del servicio para el mes en curso, hasta la normalización de la cuenta del estudiante, en coordinación con el colegio al cual esté/a pertenece. Si la familia no notifica su voluntad de cancelar su suscripción a este servicio y terminar el contrato dentro de las fechas estipuladas para tal fin dentro del Contrato de Alimentación, se entenderá que desea continuar vinculada al servicio, y, se continuarán emitiendo facturas durante toda la vigencia del Contrato de Alimentación (la misma del año escolar), generando cartera vencida en caso de no pago, sin derecho a devolución. Será obligatorio regularizar el estado de la cartera de la familia, antes de hacer efectivo o reactivar el servicio de alimentación. Después de tres (3) meses de suspensión del servicio de alimentación por no pago de la familia, Colegios Colombianos S.A.S. podrá terminar el Contrato de Alimentación unilateralmente.

Para cualquier duda o inquietud en relación con pagos pendientes o cobros realizados, se debe remitir una solicitud al siguiente link:

	POLÍTICA DE COBROS, DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS	Página: 9 de 11
		Fecha de última actualización: 6 de febrero de 2025

- <https://www.innovaschools.edu.co/solicitar-devolucion>

4.9. Salidas escolares nacionales o internacionales:

Las salidas escolares (recreativas, deportivas, culturales y todas las que se desarrollen por fuera de las instalaciones del colegio) representan una experiencia educativa voluntaria que permite a los estudiantes participar en actividades que promueven su aprendizaje, siempre con la autorización explícita de sus padres o acudientes. Estas salidas están diseñadas para complementar el aprendizaje y potenciar las competencias académicas, convivenciales e integrales de los estudiantes.

4.9.1. Efectos de la confirmación de la participación en una salida pedagógica

Dado que las salidas escolares implican inversiones en transporte, alimentación, acompañamiento de docentes y otros adultos, acceso a lugares específicos, guías, materiales y/o hospedaje, el costo total será determinado por Colegios Colombianos S.A.S. de acuerdo con el plan de la actividad. Al recibir la autorización de los padres o acudientes para la participación del estudiante, se entenderá que estos aceptan y se comprometen a pagar el valor establecido por Colegios Colombianos S.A.S. para garantizar la participación del estudiante en la salida, dentro de los cinco (5) días calendario previos a la fecha de la salida. Esta aceptación no será reversible salvo motivos de fuerza mayor, por lo que, si el estudiante no asiste, y, previamente sus padres o acudientes habían confirmado su asistencia, se procederá con el cobro pactado.


4.9.2. Política de no devolución

Una vez realizado el pago por parte de los padres o acudientes, se confirma de manera automática la participación del estudiante en la salida pedagógica. Este monto forma parte de un pago colectivo destinado a la contratación de los servicios requeridos para la implementación de la actividad. Por lo tanto, no se realizará la devolución del monto pagado por ningún motivo.

4.9.3. Cancelaciones y reprogramaciones

En caso de que no sea posible realizar la salida pedagógica por razones imprevistas, en primera instancia, se intentará reprogramar la actividad sin costos adicionales. Sin embargo, si no es posible para Colegios Colombianos S.A.S. evitar que esta reprogramación genere gastos adicionales, estos deberán ser asumidos por los padres o acudientes.

En caso de una cancelación definitiva de la salida, se procederá con la devolución de los montos no desembolsados a terceros proveedores y/o de los montos que califiquen para devolución según las políticas de dichos proveedores, cuando sea pertinente.

	POLÍTICA DE COBROS, DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS	Página: 10 de 11
		Fecha de última actualización: 6 de febrero de 2025

5. LINEAMIENTOS PARA LOS COBROS Y PAGOS DE OBLIGACIONES FRENTE A COLEGIOS COLOMBIANOS S.A.S.


Los precios de los servicios educativos y complementarios (ej. alimentación), cobros periódicos y otros cobros, se establecen de manera anual, según los parámetros de la resolución para la fijación de tarifas del Ministerio de Educación Nacional y están sujetos a la aprobación de la Secretaría o Dirección Local de Educación competente.

Los Responsables de Pago se obligan a pagar de manera completa y en las fechas indicadas los valores correspondientes a cualquier servicio prestado por Colegios Colombianos S.A.S., incluyendo entre otros, servicios educativos, de alimentación, clubes y extracurriculares. Colegios Colombianos S.A.S., exigirá el pago total de las obligaciones adquiridas por los padres o acudientes, a través de las vías que tenga a su disposición, lo cual podría incluir una reclamación judicial o extrajudicial en caso de incumplimiento o retraso en los pagos. Asimismo, Colegios Colombianos S.A.S. podrá solicitar la firma de un pagaré en blanco con carta de instrucciones, como respaldo de la obligación de pago de los servicios educativos curriculares, extracurriculares, complementarios (como alimentación), u otros servicios prestados por Colegios Colombianos S.A.S. en favor del Cliente/Usuario.

Los pagos de matrícula deberán efectuarse en las fechas comunicadas para este fin por Colegios Colombianos S.A.S. (proceso de intención de continuidad y renovación), de lo contrario, Colegios Colombianos S.A.S. podrá disponer del cupo. Los pagos de mensualidades por concepto de pensión y servicios complementarios (alimentación) deben hacerse los primeros siete (7) días calendario posterior a la expedición de la factura, exclusivamente a través de los medios de pago establecidos por Colegios Colombianos S.A.S. A partir del día ocho (8) calendario posterior a la expedición de la factura, si este no se ha realizado, la obligación se entenderá como incumplida y Colegios Colombianos S.A.S. estará facultado para cobrar intereses moratorios a la tasa máxima permitida por la Ley para el mes en curso. Los intereses se liquidarán diariamente desde la fecha de incumplimiento y hasta la fecha efectiva de pago y se empezarán a ver reflejados en la factura del mes subsiguiente a la fecha del incumplimiento. Igualmente, a partir del día ocho (8) calendario posterior a la expedición de la factura, si existe incumplimiento, se perderá el acceso a descuentos y otros beneficios.

Asimismo, en caso de que un responsable de pago o acudiente no pague servicios complementarios como alimentación, o cualquier otro relacionado y ofrecido por Colegios Colombianos S.A.S, recibirá una notificación de suspensión del servicio, hasta la regularización de su cartera.

La ausencia temporal o total del(la) estudiante, ya sea responsabilidad de este/a o de sus padres o acudientes, o sea causada por enfermedad o por eventos de caso fortuito o fuerza mayor, no

	POLÍTICA DE COBROS, DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS	Página: 11 de 11
		Fecha de última actualización: 6 de febrero de 2025

dará lugar a ningún descuento o devolución de los pagos acordados, o a que Colegios Colombianos S.A.S. realice reembolsos, abonos parciales o abonos para meses futuros.

El pago de las obligaciones adquiridas es exigible desde que estas se causan y no estará sujeto a ninguna condición. Si por alguna razón los padres o acudientes no reciben factura, o la factura no refleja los descuentos aplicables, entre otros, esto no los exime de su responsabilidad de realizar ese pago dentro del plazo establecido.

Si los padres o acudientes tienen deudas no saldadas con Colegios Colombianos S.A.S., y realizan un nuevo pago sin importar su naturaleza (por ejemplo, para renovar la matrícula, entre otros), el valor pagado se destinará primero a pagar la deuda más antigua en servicios educativos, en segundo lugar a los intereses moratorios por servicios educativos, en tercer lugar a servicios de alimentación, en cuarto lugar a intereses moratorios por servicios de alimentación, y, en quinto lugar a clubes y extracurriculares, u otros rubros. En caso de haber restante se aplicará en el mismo orden.


Para poder firmar el Contrato de Matrícula y/o renovar la matrícula, acceder a servicios complementarios (como alimentación) o clubes y extracurriculares, o trasladarse a otro Colegio dentro de la red de Colegios Colombianos S.A.S., los Usuarios, padres o acudientes, deberán estar 100% al día con todos los pagos pendientes.

Igualmente, se aclara que, frente a la cartera con antigüedad de 30 a 60 días calendario, Colegios Colombianos S.A.S., efectuará un comunicado con preaviso ante las centrales de riesgo y enviará comunicaciones de cobro a través de llamadas telefónicas o mensajes electrónicos. Si la cartera tiene una antigüedad superior a 60 días calendario, Colegios Colombianos S.A.S. procederá con el reporte ante las centrales de riesgo correspondientes y podrá remitir el proceso a cobro jurídico, de manera directa o a través de sociedades de cobranza.

Las gestiones de cobro se realizarán en atención a la autorización conferida en la Cláusula 5 Num. 14 del Contrato de Matrícula, y en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y Ley 2300 de 2023.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando exista un acuerdo de pago firmado por las partes no habrá lugar a reporte ante centrales de riesgo, siempre y cuando el acuerdo se esté cumpliendo a cabalidad por parte del Responsable de Pago. Para solicitar un acuerdo de pago, por favor escribir a: cartera@innovaschools.edu.co c.c. afcortes@innovaschools.edu.co; asistentecartera@innovaschools.edu.co.

Los cobros y pagos asociados a los servicios de clubes y extracurriculares, se regularán adicionalmente, por lo dispuesto en los Términos y Condiciones de [la plataforma Innova Club](#).

	POLÍTICA DE COBROS, DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS	Página: 12 de 11
		Fecha de última actualización: 6 de febrero de 2025

6. PAZ Y SALVOS

El área de cartera de Colegios Colombianos S.A.S. validará el estado de cartera de los Clientes y/o Usuarios para todos los servicios (lista no limitativa/exhaustiva: matrícula, pensión, alimentación, clubes y extracurriculares, o cualquiera que sea aplicable), incluyendo obligaciones de pago por artículos, equipos, recursos y/o muebles dañados por el estudiante y sólo emitirá el paz y salvo si la familia ha cumplido con la totalidad de las obligaciones pecuniarias que haya contraído con Colegios Colombianos S.A.S. a la fecha de la solicitud.

Para cualquier duda o inquietud en relación con la emisión de paz y salvos, se debe remitir una solicitud en el siguiente link:

<https://contenidos.innovaschools.edu.co/buzon-de-peticiones-quejas-y-reclamos>


Colegios Colombianos S.A.S., se encuentra facultado para retener los certificados académicos del estudiante, cuando el Cliente y/o Usuario se encuentre en mora, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 88 de la Ley 115 de 1994 (modificada por la Ley 1650 de 2013), siempre y cuando el Cliente y/o Usuario no demuestre por un medio distinto al de la confesión, que ocurrió una justa causa que lo haya afectado económicamente, impidiéndole realizar el pago, ni muestre voluntad para cumplir con sus obligaciones frente a Colegios Colombianos S.A.S. Se entenderá como voluntad de cumplimiento con las obligaciones pendientes de pago, la suscripción de un Acuerdo de Pago con respaldo de pagaré.

7. LEY 1480 DE 2011

7.1. Derecho de Retracto: el cliente y/o usuario tendrá derecho a ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de pago.

7.2. Reembolso o reversión del pago: cuando el pago se realice mediante tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, se reversará el pago en los siguientes términos: a) cuando el Cliente y/o Usuario aporte prueba de que fue objeto de fraude, o, se produjo una operación no solicitada, el producto adquirido no fue recibido, el producto entregado no corresponde a lo solicitado, o es defectuoso; y, b) siempre que, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el Cliente y/o Usuario conoció de la operación, éste presente una queja debidamente sustentada ante Colegios Colombianos S.A.S. y ante el emisor del instrumento de pago electrónico (banco), dentro del mismo plazo señalado. El Cliente y/o Usuario deberá suministrar a Colegios Colombianos S.A.S. las pruebas que soporten su reclamación, y, la copia de la queja presentada ante su banco.

PARÁGRAFO. Si existen controversias y estas se resuelven a favor del Cliente y/o Usuario, la reversión del pago se entenderá como aprobada.

	POLÍTICA DE COBROS, DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS	Página: 13 de 11
		Fecha de última actualización: 6 de febrero de 2025


Si las controversias se resuelven a favor de Colegios Colombianos S.A.S., el banco cargará definitivamente la transacción al instrumento de pago (tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico) y el dinero será puesto a disposición de Colegios Colombianos S.A.S. De no resultar posible, el banco, así como el Cliente y/o el Usuario, deberán informar de ello a Colegios Colombianos S.A.S., quien podrá iniciar las acciones legales pertinentes. En caso de que la autoridad judicial o administrativa determine que hubo mala fe por parte del Cliente y/o Usuario al presentar la queja, la Superintendencia podrá imponerle sanciones de hasta cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

8. DESCUENTOS EN COSTOS EDUCATIVOS Y SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN

Los Clientes y/o Usuarios de los servicios educativos Colegios Colombianos S.A.S tienen a su disposición algunos descuentos de los que pueden hacer uso **siempre y cuando** cumplan con los términos y condiciones previstos a continuación:

a. Descuento en pensión por pronto pago

De llegar a realizarse pagos de pensiones dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la fecha de emisión de la factura, o si, previo a la emisión de la misma la familia desea realizar pagos anticipados de varias pensiones, se aplicará un descuento por pronto pago correspondiente al uno por ciento (1%) sobre el valor de la pensión de cada mes que se esté pagando. Será posible el pago anticipado del total de las pensiones del año académico, o de varias de ellas, acumulando el descuento por pronto pago según el número de meses pagados por anticipado así:

	POLÍTICA DE COBROS, DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS	Página: 14 de 11
		Fecha de última actualización: 6 de febrero de 2025

Meses pagados por anticipado	Descuento sobre pago anticipado
1	1%
2	2%
3	3%
4	4%
5	5%
6	6%
7	7%
8	8%
9	9%
10	10%

Tabla 1


El descuento no aplica para pagos realizados a partir del día cuatro (4) calendario posterior a la emisión de la factura, ni para colaboradores.

b. Descuento por pronto pago en servicios de alimentación

El descuento por pronto pago para los servicios de alimentación ofrecidos por Colegios Colombianos S.A.S. será de un uno por ciento (1%) por cada mes que el Cliente y/o Usuario pague dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la fecha de emisión de la factura, o, previo a la emisión de la misma si desea realizar pagos anticipados de varios meses de servicio de alimentación. Es decir, que el descuento será acumulable en los términos de la Tabla 1 referenciada en el literal anterior.

Para efectos de lo mencionado, en la plataforma Innova Family el Cliente y/o Usuario visualizará una lista desplegable que le permitirá escoger la cantidad de meses por anticipado que desea pagar y el porcentaje de descuento acumulado.

El descuento no aplica para pagos realizados a partir del día cuatro (4) calendario posterior a la emisión de la factura, ni para colaboradores.

	POLÍTICA DE COBROS, DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS	Página: 15 de 11
		Fecha de última actualización: 6 de febrero de 2025

c. Descuento en pensión por referidos


Por cada referido que se matricule efectivamente en uno de los Colegios de la **Red Innova Schools en Colombia** y pague al menos una pensión mensual, el estudiante que lo refiera recibirá un descuento del diez por ciento (10%) en el pago de una pensión mensual del año académico en el que se registró el referido ante Colegios Colombianos S.A.S. y se acreditó el cumplimiento de las demás condiciones que se indican en esta sección:

- Quien refiere deberá tener al menos un estudiante matriculado en uno de los Colegios de la **Red Innova Schools en Colombia**.
- Para que, tanto quien refiere, como el referido, se entiendan matriculados, deberán pagar la matrícula, suministrar la totalidad de los documentos requeridos y firmar el contrato de matrícula. Los estudiantes nuevos deberán, además, aprobar el proceso de admisión de Colegios Colombianos S.A.S.
- El descuento por referidos se acumulará según el número de referidos. Es decir que, si se refieren 3 niños y los 3 realizan el pago de la matrícula y la primera pensión mensual, quien refiere obtendrá un descuento del treinta por ciento (30%) en el valor de una pensión mensual del año escolar.
- No habrá límite de referidos.
- El descuento referido no será canjeable o redimible en efectivo.
- Si hay más de un referido se deberá diligenciar un formulario por estudiante referido.
- La familia que desee acceder al descuento debe diligenciar un formulario por cada referido durante el mes del proceso de admisión del estudiante nuevo: <https://share.hsforms.com/15ANFL0zBRWOZmSfeOKG2jA4tznz>
- Quien haga uso de otro medio, no obtendrá el descuento. No aplican excepciones.
- Tener en cuenta que, si el referido desiste del ingreso a uno de los Colegios de la **Red Innova Schools en Colombia** y/o del pago de la matrícula y la primera pensión mensual, no habrá lugar a ningún descuento.
- El estudiante referido debe permanecer activo en la institución por un periodo mínimo de seis (6) meses para mantener el descuento activo.
- El derecho a recibir el descuento se pierde de manera automática en el evento en que el estudiante que refirió o el referido, entren en mora por cualquier concepto con Colegios Colombianos S.A.S.

El presente descuento no aplica para colaboradores.

d. Descuento en pensión para hermanos

Colegios Colombianos S.A.S., ofrecerá el cinco por ciento (5%) de descuento en una pensión mensual, a los Clientes y/o Usuarios que matriculen entre 2 y 4 estudiantes de una misma familia

	POLÍTICA DE COBROS, DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS	Página: 16 de 11
		Fecha de última actualización: 6 de febrero de 2025

en el mismo colegio de la **Red Innova Schools en Colombia** (el “Descuento por Hermanos”). El Descuento por Hermanos aplicará así:

- Únicamente a estudiantes que tengan relación de primer grado de consanguineidad o primero civil con el Cliente y/o Usuario, comenzando con un cinco por ciento (5%) de descuento en la pensión mensual a partir del segundo hijo matriculado, y, aplicando un cinco por ciento (5%) de descuento adicional por cada hermano hasta llegar al cuarto (4to) hermano, así:

Hermanos	Porcentaje de Descuento pensión
1er Hermano matriculado	5%
2do Hermano matriculado	10%
3er Hermano matriculado	15%
4rto Hermano matriculado	20%

El presente descuento no aplica para colaboradores.


e. Descuento en servicios de alimentación para hermanos

Colegios Colombianos S.A.S., ofrecerá el cinco por ciento (5%) de descuento en el cobro mensual de alimentación, a los Clientes y/o Usuarios que adquieran planes de alimentación para 2 a 4 estudiantes de una misma familia en uno de los colegios de la **Red Innova Schools en Colombia**, en los mismos términos y bajo los mismos requisitos descritos en el literal d anterior.

El presente descuento no aplica para colaboradores.

f. Descuento por paquete - plan de alimentación “refrigerio + almuerzo”

Colegios Colombianos S.A.S. ofrecerá a los Clientes y/o Usuarios, un tres por ciento (3%) de descuento sobre el valor total del paquete - plan de alimentación combinado de “refrigerio +

	POLÍTICA DE COBROS, DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS	Página: 17 de 11
		Fecha de última actualización: 6 de febrero de 2025

almuerzo". El descuento se verá reflejado de manera automática en el valor final que el Cliente y/o Usuario deberá pagar en la plataforma Innova Family.

El presente descuento no aplica para colaboradores.

g. Descuento por primera compra en servicios de alimentación

Colegios Colombianos S.A.S. ofrecerá un descuento del diez por ciento (10%) en el valor final de la primera compra, a aquellos Clientes y/o Usuarios nuevos en el servicio de alimentación. Este descuento solo aplicará por una única vez y estará asociado a la primera vinculación del estudiante con cualquier servicio del programa de alimentación. En la plataforma de Innova Family se validará este requisito durante el proceso de pago.

El presente descuento no aplica para colaboradores.


h. Descuentos por nómina a trabajadores en servicios educativos, de alimentación, u otros

El descuento para colaboradores será determinado de acuerdo con los lineamientos establecidos en la política administrada por la Gerencia de Gestión y Desarrollo Humano. El porcentaje aplicable de descuento para el colaborador y el periodo en el cual procede dicho descuento, será informado por la Gerencia de Gestión y Desarrollo Humano a la Gerencia de Finanzas. Los porcentajes de los descuentos podrán variar según lineamientos corporativos, y, serán informados oportunamente a los colaboradores.

El colaborador deberá estar a paz y salvo por todo concepto de cara a Colegios Colombianos S.A.S. para que pueda disfrutar de dicho descuento.

i. Descuentos Excepcionales

De manera excepcional y por tiempo limitado, Colegios Colombianos S.A.S., podrá ofrecer descuentos adicionales a los descritos en esta Política con el fin de desarrollar campañas comerciales con fines específicos para cada Colegio de la **Red Innova Schools en Colombia**, incluyendo, entre otros, dentro de la etapa de apertura de nuevos colegios y/o dentro del proceso de intención de continuidad y renovación de matrícula (los "Descuentos Excepcionales"). Cada Descuento Excepcional deberá tener condiciones claras y expresas, que serán informadas al público de manera oportuna. Colegios Colombianos S.A.S. se asegurará de que los Descuentos Excepcionales no afecten en ningún momento la calidad y/o condiciones ofrecidas del servicio educativo o de los demás servicios ofrecidos por Colegios Colombianos S.A.S.. Los descuentos excepcionales podrán incluir, entre otros, descuentos sobre el valor de la matrícula y/o pensión mensual de alguno de los colegios de la **Red Innova Schools en Colombia** al que correspondan,

	POLÍTICA DE COBROS, DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS	Página: 18 de 11
		Fecha de última actualización: 6 de febrero de 2025

y, si las condiciones del Descuentos Excepcionales así lo estipulan, serán acumulables con otros descuentos. La Gerencia de Finanzas también podrá autorizar la aplicación de Descuentos Excepcionales para campañas o casos específicos.

9. ACUMULACIÓN DE DESCUENTOS

- El descuento por referidos se acumulará si se refiere a más de un estudiante.
- El descuento por hermanos, tanto en pensión como en servicios de alimentación, se acumulará según el número de hermanos que adquieran servicios educativos o de alimentación, desde 2 y hasta 4 hermanos.
- El descuento por pronto pago, tanto en pensión como en servicios de alimentación, se acumulará según el número de meses de cada servicio que sean pagados por anticipado.
- Los descuentos en el servicio de alimentación podrán aplicar al mismo tiempo que los descuentos en servicios educativos, si se cumplen los requisitos para cada uno.
- Los descuentos en servicios educativos podrán aplicar al mismo tiempo entre sí, si se cumplen los requisitos para cada uno.
- Los descuentos en servicios de alimentación podrán aplicar al mismo tiempo entre sí, si se cumplen los requisitos para cada uno.
- Si existen descuentos excepcionales, los términos y condiciones de los mismos, deberán estipular si estos son acumulables con otros descuentos.
- Salvo los descuentos por hermanos y los descuentos excepcionales, los demás aplicarán a tantos estudiantes, como los acudientes paguen sus servicios educativos o de alimentación.


10. CONDICIONES PARA EL ACCESO A CUALQUIER BENEFICIO O DESCUENTO

Para acceder a cualquier descuento, el Cliente y/o Usuario deberá estar a paz y salvo por todo concepto con Colegios Colombianos S.A.S, y el derecho de acceder al descuento se perderá cuando la familia entre en mora por cualquier servicio ofrecido por la sociedad. Se recobrará el derecho al (los) descuento(s) una vez se normalice la cuenta del(os) estudiante(s).

Los descuentos solo aplican para el año académico específico, es decir, que el derecho a los mismos expirará el último día de clases del año académico.

Colegios Colombianos S.A.S., se reserva el derecho de ofrecer otros descuentos o de modificar o eliminar los descuentos descritos en esta Política, cuando lo considere pertinente. Igualmente, podrá establecer los requisitos que se consideren procedentes para el acceso a cada descuento, los cuales se informarán oportunamente a las familias.

11. TÉRMINOS Y CONDICIONES

	POLÍTICA DE COBROS, DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS	Página: 19 de 11
		Fecha de última actualización: 6 de febrero de 2025

Cada descuento podrá estar regulado adicionalmente, por unos Términos y Condiciones específicos, que serán informados oportunamente.

12. MODIFICACIONES

Colegios Colombianos S.A.S se reserva el derecho de modificar, suspender los efectos, o eliminar en cualquier momento y de forma unilateral, la presente Política, comunicando oportuna y debidamente a los Titulares respecto de los cambios realizados.

13. DECLARACIÓN DE CONOCIMIENTO

Todos los Colaboradores de Colegios Colombianos S.A.S y Clientes y/o Usuarios de **Red Innova Schools en Colombia**, declaran conocer y entender lo establecido en esta Política.

14. VIGENCIA DE LA POLÍTICA


La vigencia de esta Política se iniciará con la firma y publicación de la misma y será indefinida.

Una vez se publique la presente política no será viable alegar su desconocimiento.

TRAZABILIDAD DE DOCUMENTO

	Elaborado por	Revisado por	Revisado por	Revisado por	Aprobado por
Área:	Cartera	Dirección Jurídica	Oficial de Cumplimiento	Gerente financiero	Gerente General
Firma:					
Fecha:	6 febrero de 2025	6 febrero de 2025	6 febrero de 2025	6 febrero de 2025	6 febrero de 2025

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA DE PUBLICACIÓN	VERSIÓN No.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1ero de septiembre de 2023	1	Primera Publicación
1ero de diciembre de 2023	2	Inclusión de Descuentos Excepcionales

	POLÍTICA DE COBROS, DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS	Página: 20 de 11
		Fecha de última actualización: 6 de febrero de 2025

6 de febrero de 2025	3	Reforma integral de la Política de Cobros, Descuentos y Devoluciones
----------------------	---	--