

Política de Devoluciones y Saldos a Favor

Versión 2026-10 · Vigente desde el 6 de octubre de 2026

Esta política establece en qué casos y en qué porcentaje Latinoamericana de Estudios devuelve los valores pagados por concepto de matrícula y demás conceptos de un programa, y cómo puede conservarse ese valor como saldo a favor para un nuevo programa. Aplica a los pagos realizados en la sede, por transferencia y por la **matrícula en línea** (pagos procesados por la pasarela Bold).

1. Cómo se cuentan los plazos

Los plazos se cuentan desde la **fecha del pago** de la matrícula (la que figura en el comprobante o en la referencia de pago) hasta la **fecha en que se radica** la solicitud de devolución por los canales indicados en el numeral 5.

2. Porcentajes de devolución

Momento de la solicitud	Devolución	Observación
Derecho de retracto (matrícula en línea): dentro de los 5 días hábiles siguientes al pago, sin que hayan iniciado las clases	100 %	Derecho legal del consumidor (Ley 1480 de 2011, art. 47).
Primera semana: días 1 al 7 calendario contados desde el pago	90 %	Se retiene el 10 % por gastos administrativos y de la pasarela de pagos.
Desde el día 8 hasta el día 45 (primer mes y medio)	50 %	—
Desde el día 46 en adelante	No hay devolución	Puede optar por el saldo a favor (numeral 4), según sus condiciones.

El porcentaje se calcula sobre el **valor efectivamente pagado**. Cuando aplica el derecho de retracto, prevalece sobre el porcentaje de la primera semana.

3. Qué no es reembolsable en dinero

- Los **beneficios, descuentos y regalos** otorgados (por ejemplo, la inscripción gratuita) no se convierten en dinero ni se suman al valor a devolver.
- Los valores correspondientes a servicios ya prestados o a materiales ya entregados, cuando corresponda.

4. Saldo a favor para un nuevo programa (homologación del valor pagado)

Si en lugar de la devolución el estudiante decide **dejar el valor pagado para la matrícula de un nuevo programa**, Latinoamericana de Estudios le **homologa el saldo de su matrícula**: el valor pagado se reconoce y se abona a la matrícula del nuevo programa, sin las retenciones de la tabla anterior.

- Si el nuevo programa tiene un valor mayor, el estudiante paga la diferencia.
- Si el valor homologado es mayor que el de la matrícula del nuevo programa, la diferencia se abona a otros conceptos o cuotas de ese mismo programa.

- El saldo a favor es personal, no se devuelve en dinero una vez aplicado y está sujeto a la disponibilidad de cupos en el programa y la jornada elegidos.

5. Cómo solicitar una devolución o el saldo a favor

Envíe su solicitud por escrito a **registroycontrol@latinoamericana.edu.co** o radíquela en nuestra sede (Calle 36 #25-68, barrio Salesianos, Tuluá, Valle del Cauca), indicando:

- Nombre completo y número de documento del estudiante (y del acudiente, si el estudiante es menor de edad).
- Programa y jornada.
- Número de orden o referencia de pago (por ejemplo, la referencia de la matrícula en línea).
- Si solicita la devolución o el saldo a favor para un nuevo programa (y cuál).
- Para devoluciones: datos de la cuenta bancaria del titular del pago, cuando no sea posible devolver por el mismo medio.

La institución responderá en un plazo máximo de **quince (15) días hábiles**. Las devoluciones aprobadas se realizan, en lo posible, por el mismo medio de pago (incluida la reversión a través de la pasarela de pagos) o por transferencia a la cuenta del titular del pago. Los tiempos de abono dependen de la entidad financiera.

6. Cuando la institución no abre o cancela la jornada

Si Latinoamericana de Estudios no da apertura a la jornada en la que se matriculó o la cancela, el estudiante podrá elegir entre el **traslado a otra jornada o programa disponible**, sin costo adicional por el traslado, o la **devolución del 100 %** del valor pagado.

7. Aceptación

Al realizar el pago de la matrícula, el estudiante (o su acudiente, si es menor de edad) declara conocer y aceptar esta política. En la matrícula en línea la aceptación queda registrada con la fecha, la hora y la versión de la política aceptada.