



**Política de cancelación y reembolso por
retracto de C. I. OZI International Ltda.**

1 de julio de 2016

BOGOTÁ: Oficina principal
Calle 113 #11 A - 44 Barrio Santa Bárbara
Teléfonos: (571) 6375227- 6297187- 2134814
info@ozinternational.com
ielts@ozinternational.com

CALI
Calle 14 # 100-94 Ciudad Jardín
Teléfonos (572) 3397697 - 3956504
managercali@ozinternational.com

MEDELLÍN
Carrera 35 # 15 B-35 Of. 808 Edificio Prisma, Vía Las Palmas
Teléfonos: (574) 5804400
managermedellin@ozinternational.com

Contenido

1. Aspectos generales	3
a) Estudios en el exterior	3
b) Examen IELTS	3
2. Aspectos particulares	4
2.2 Reintegros por pagos de servicios/productos no utilizados	4
2.3 Seminario taller de preparación IELTS y clases particulares de preparación IELTS:	4
2.4 Servicios relacionados con asesorías de estudios en el exterior:	4
2.5 Asesoría de visas de turismo a los destinos disponibles:	5
2.6 Productos/servicios IELTS	5
3. Utilización del monto pagado a C.I. OZI International Ltda por otro producto/servicio.....	6
4. Cómo realizar una solicitud de reembolso por retracto a C. I. OZI International Ltda.....	6
ANEXO 1: Formulario.....	7

POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y REEMBOLSO POR RETRACTO

C. I. OZI International Ltda como empresa privada en Colombia ha fundamentado esta Política de cancelación y reembolso por retracts en la Ley 1480 de 2011.

Debe tenerse en cuenta que la presente política es exclusiva de C. I. OZI International Ltda y aplica en el territorio nacional donde la empresa tenga presencia. Esto implica que los estudiantes y/o candidatos (en adelante clientes) están en la obligación de conocer dicha política para efectos de solicitudes de cancelación y reembolso por retracts.

1. Aspectos generales

C. I. OZI International Ltda en pro de brindar un buen servicio a sus clientes y obrando de buena fe ha estipulado lo siguiente:

Cualquier pago realizado a C. I. OZI International Ltda que no cumpla los procedimientos indicados en los términos y/o condiciones del producto/servicio le será aplicada esta política. No obstante, en los casos donde los términos y condiciones del producto/servicio estén sujetos a los lineamientos establecidos por las entidades a las cuales representa C. I. OZI International Ltda esta política no será aplicada. Los casos particulares serán los siguientes:

1.1 Estudios en el exterior

En este caso las instituciones de educación superior y los centros de idiomas son quienes establecen sus políticas de reembolso de dinero y son estas las que deben acatarse debido a que el contrato final es entre el estudiante y la institución. C.I.OZI International Ltda actúa como representante de la entidad educativa frente al estudiante, facilitándole el proceso de aplicación para adquirir el producto y/o servicio. Para esto el cliente declara haber leído, entendido y aceptado los términos y condiciones del acuerdo que rija la institución educativa internacional para la cual está realizando el pago.

1.2 Examen IELTS

En el caso del examen IELTS (en cualquiera de sus versiones general GT o académico AC), el pago por sí solo de este examen no garantiza acceder producto/servicio para la fecha solicitada en el pago. Para garantizar el cupo, es necesario que el candidato/cliente siga completamente las instrucciones de inscripción indicadas en la página web www.ozinternational.com que para tal efecto están diseñadas por la entidad que produce el examen y las complete a satisfacción.

Al acceder a cualquier tipo de producto/servicio con C. I. OZI International Ltda, a todos los clientes se brindará de manera oportuna y adecuada las condiciones de reintegro de dinero en caso de decidir no tomar dicho servicio; asimismo en qué tiempos y porcentajes será devuelto el monto. Lo anterior teniendo en cuenta los costos incurridos por la compañía por labor administrativa. El desconocimiento de este documento/política no exime su aplicación.

Los padres de familia y/o tutores de los menores de edad que accedan a un producto/servicio de C. I. OZI International Ltda están en la obligación de leer, entender y aceptar esta política y los documentos que requieran de su firma en nombre y representación de ellos. C. I. OZI International Ltda no se hará responsable por la desinformación o desconocimiento de esta política, así como aquellas políticas que dependan de las entidades que C. I. OZI International Ltda.

2. Aspectos particulares

Dependiendo de la naturaleza/concepto por el cual el pago ha sido realizado, aplica lo siguiente:

2.1 Reintegros por pagos de servicios/productos no utilizados

- a. Es política de C. I. OZI International Ltda que el cliente informe que realizó un pago por cualquiera de nuestros canales al área correspondiente enviando evidencia del mismo vía correo electrónico o de manera presencial y por escrito (prueba física) en un lapso no mayor a 3 días calendario.
- b. Derecho de retracto: Usted puede realizar la solicitud de devolución del dinero en su totalidad por la no utilización de nuestros productos/servicios dentro de los 5 días posteriores a la adquisición de los mismos (derecho de retracto artículo 47 ley 1480/11 estatuto del consumidor).
- c. Pasado el plazo mencionado en el numeral anterior numeral anterior, si no ha enviado evidencia de pago ni ha realizado solicitud de retracto, usted tiene derecho a solicitar un reembolso parcial. Usted debe solicitarlo dentro de los 30 días calendario posteriores a su pago.
- d. C. I. OZI International Ltda reembolsará 75% del valor pagado. Tenga en cuenta que la empresa retendrá como costo administrativo un 25% de lo que usted pagó. También tenga en cuenta que cuando se trate de reembolsos por cursos en universidades o institutos en el exterior (o por otros servicios adquiridos en el exterior) estas entidades le reembolsarán directamente a usted y de acuerdo con las políticas que cada uno de ellos tenga; en estos casos, C. I. OZI International Ltda no es responsable del reintegro parcial o total del dinero.
- e. Si pasados 30 días calendario a la realización de su pago usted solicita reembolso, C. I. OZI International Ltda no le reembolsará el dinero ni parcial ni totalmente. Igualmente, cuando se trate de reembolsos por cursos en universidades o institutos en el exterior (o por otros servicios adquiridos en el exterior) estas entidades le reembolsarán directamente a usted y de acuerdo con las políticas que cada uno de ellos tenga; en estos casos, C. I. OZI International Ltda no es responsable del reintegro parcial o total del dinero.
- f. Una vez solicitado el retracto o reembolso parcial y la empresa tenga la información bancaria necesaria, C. I. OZI International Ltda procederá a realizar el reintegro del porcentaje total o parcial del dinero dentro de un plazo no mayor a 30 días calendario. C. I. OZI International Ltda informará al cliente vía correo electrónico sobre el reembolso una vez realizado.

Nuevamente tenga en cuenta que cuando se trate de reembolsos por cursos en universidades o institutos en el exterior (o por otros servicios adquiridos en el exterior) estas entidades le reembolsarán directamente a usted y de acuerdo con las políticas que cada uno de ellos tenga; en estos casos, C. I. OZI International Ltda no es responsable del reintegro parcial o total del dinero.

2.2 Seminario taller de preparación IELTS y clases particulares de preparación IELTS: C. I. OZI International Ltda establece el valor/costo que aplica al producto seminario taller de preparación IELTS. Este varía según la ciudad donde usted tome el servicio y puede ser modificado sin previo aviso.

2.3 Servicios relacionados con asesorías de estudios en el exterior: C. I. OZI International Ltda no cobra ningún valor por asesorar a sus clientes, es decir, por guiarles y asistirles en

temas relacionados con los trámites para estudios en el exterior y lo que pueda implicar como requisitos académicos, visa de estudiante, tiquetes (y relacionados) siempre y cuando el estudiante haya realizado desde un comienzo sus trámites con una de nuestras oficinas (es decir desde antes de enviar la solicitud de cupo a una institución).

Dependiendo el producto a adquirir, usted debe leer, entender y aceptar términos y condiciones que apliquen según la entidad con la cual usted tramita dicho servicio tales como: hospedaje, seguro de salud, tiquetes y visa de estudiante. C. I. OZI International Ltda no establece el valor/costo que aplica al programa académico ni el de otros servicios. Este lo determina la institución educativa o la entidad con la cual C. I. OZI International Ltda ha firmado un acuerdo de representación y está en toda la autorización y facultad para asesorar al cliente que desee adquirir sus servicios. Tenga en cuenta que la institución educativa o la entidad respectiva pueden modificar el valor/costo del servicio/producto y que usted deberá realizar los pagos en los tiempos indicados y establecidos por la institución (y lo indicado por C. I. OZI International Ltda) para que no se presente ningún inconveniente a la hora de postular a su programa académico, visado, etc.

C. I. OZI International Ltda le asesora en el proceso mas no se responsabiliza por las acciones del cliente que entorpezcan el proceso. Tenga en cuenta que antes de realizar cualquier pago, usted debe haber leído, entendido y aceptado la oferta enviada a través de su asesor en C. I. OZI International Ltda. Para aceptar la oferta, usted puede hacerlo de manera virtual o físicamente al firmar. En caso de solicitar un reembolso, le aplicarán los términos y condiciones de la institución educativa o de la entidad que representa C. I. OZI International Ltda. C. I. OZI International Ltda no aceptará reclamaciones ni asumirá responsabilidad por cualquier información que usted no haya leído pero sí aceptado. La institución o entidad está en la obligación de enviarle vía correo electrónico copia de los términos y condiciones que usted ha aceptado; en caso de no entenderlos a cabalidad, su asesor en C. I. OZI International Ltda podrá explicárselos o solicitar mayor información a la institución educativa o entidad respectiva.

2.4 Asesoría de visas de turismo a los destinos disponibles: C. I. OZI International Ltda establece el monto a pagar por este servicio que no es reembolsable ni en parte ni en su totalidad. C. I. OZI International Ltda aclara que no es intermediario de ninguna embajada y tampoco influye en la decisión de dicha entidad sobre la respuesta a la postulación de visa. C. I. OZI International Ltda le sugiere no realizar ningún pago hasta no estar completamente seguro de adquirir este servicio por parte de un asesor de visa de turismo en C. I. OZI International Ltda. Tenga en cuenta que su obligación como postulante a una visa es leer, entender y aceptar los términos y condiciones que la embajada tenga en vigencia. C. I. OZI International Ltda no es un agente migratorio.

2.5 Productos/servicios IELTS

Tenga en cuenta que no incluye el seminario-taller de preparación IELTS.

Al solicitar un servicio IELTS o un cupo para tomar el examen IELTS bien sea módulo *General Training* o *Academic* con C. I. OZI International Ltda, usted debe seguir el procedimiento indicado por la administración del IELTS. Solo aplica información brindada por esta área en C. I. OZI International Ltda de lo contrario usted deberá remitirse a nuestra página web donde encontrará el instructivo a seguir y así inscribirse satisfactoriamente al IELTS.

Si usted va a solicitar un servicio de segunda calificación (EOR), Copia adicional IELTS (Additional TRF), envío de TRF internacional, Transferencia de fecha IELTS, usted debe comunicarse con la administración del IELTS ielts@ozinternational.com y solicitar el procedimiento que aplica. No realice pagos sin antes estar seguro de realmente tomar el servicio dado que una vez realizado el pago la Política de Cancelación y Reembolso de C. I. OZI International Ltda aplicará.

En caso de haber seguido el procedimiento indicado y tener un cupo IELTS (GT o AC) asignado, le aplican los términos y condiciones del IELTS, los cuales ha leído, entendido y aceptado bien sea al inscribirse en el ORS ([Online Registration System](#)) o completando el formulario de aplicación IELTS (este solo será tenido en cuenta cuando la administración del IELTS lo autorice). Para más información, remítase a los [términos y condiciones del examen](#).

3. Utilización del monto pagado a C.I. OZI International Ltda por otro producto/servicio

En el caso de haber realizado un pago a C.I. OZI International Ltda, dentro de los 30 días calendario posteriores al pago, usted podrá solicitar que el monto pagado sea utilizado para adquirir otro producto/servicio en C.I. OZI International Ltda. En caso de haber pagado un monto inferior al producto/servicio a adquirir, usted debe pagar el excedente según indicaciones. En caso de haber pagado un monto superior al producto/servicio a adquirir, C.I. OZI International Ltda no le reembolsará el excedente. Pasados 30 días calendario, usted deberá solicitar un reembolso. Posteriormente, el cliente tendrá que realizar el procedimiento normal de pago para el nuevo producto a adquirir.

4. Cómo realizar una solicitud de reembolso por retracto a C. I. OZI International Ltda

Únicamente en los casos en donde aplique reembolso de un servicio directo ofrecido por C. I., OZI International y por el cual usted haya pagado.

El cliente debe realizar la solicitud formal de retracto dentro de las 48 horas siguientes a la realización del pago. Sin embargo, solo aplicará este derecho de retracto si términos y condiciones del producto no aplican tales como examen IELTS (al inscribirse al IELTS, usted está aceptando los términos y condiciones establecidos por la organización IELTS que, entre otros aspectos, indica que solo se efectúan reembolsos solicitados con por lo menos 5 semanas a la fecha del examen seleccionado).

Pasado el tiempo consagrado en la ley para retracto, dentro de los 30 días calendario siguientes a la fecha de haber realizado el pago, usted podrá solicitar un reembolso de 75% sobre el valor pagado. Recuerde que C. I. OZI International Ltda retendrá 25% como costo administrativo. En caso de no solicitar reembolso, sino solicitar que el monto pagado sea utilizado para adquirir otro producto/servicio en C. I. OZI International Ltda, usted podrá hacerlo dentro de un plazo no mayor a 30 días calendario. Pasado este periodo de tiempo, usted deberá solicitar un reembolso y seguir el procedimiento indicado según el producto/servicio que desee adquirir. El procedimiento a seguir es el mismo. Solo debe marcar en el formulario la solicitud pertinente.

Procedimiento a seguir:

- a) Escribir o comunicarse con el área encargada del servicio/producto que usted requirió en C. I. OZI International Ltda al correo electrónico
- b) Completar el formulario de solicitud de reembolso de C. I. OZI International Ltda (ver ANEXO 1). Este debe estar firmado por quien solicita el reembolso (quien realizó el pago) y debe contener toda la información legiblemente.

ANEXO 1: Formulario

Formulario solicitud reembolso por retractor C. I. OZI International Ltda

Quienes requieran realizar una solicitud de reembolso por retractor por dineros pagados a C. I. OZI International Ltda por concepto de productos no cobijados bajo políticas de entidades como IELTS o universidades, deberán tener conocimiento de la política de cancelación por retractor y reembolso. Tenga en cuenta que recibirá respuesta sobre la aprobación a esta solicitud en un plazo no mayor a 8 días calendario de su entrega al personal encargado en C. I. OZI International Ltda.

Este no aplica para consignaciones hechas a C. I. OZI International Ltda por concepto de transferencia telegráfica a universidades u otras instituciones o entidades educativas.

De acuerdo a la política, C. I. OZI International Ltda evaluará su solicitud y procederá a realizar reintegro del porcentaje total o parcial del dinero según aplique dentro de un plazo no mayor a 30 días calendario.

Complete legiblemente la información a continuación:

Información personal

Nombres:

Apellidos:

Dirección de residencia (*debe incluir barrio, ciudad y código postal si aplica*)

Teléfono:

Celular:

E-mail:

Fecha en la que realizó el pago:

Ciudad donde realizó el pago:

¿Anexa evidencia del pago? Sí NO

De no anexar evidencia del pago, su solicitud podrá ser rechazada.

Método de pago: Consignación bancaria Portal en línea Datafono

Marque con una X a continuación el servicio que solicita:

Reembolso: Cambio producto/ servicio:

Información bancaria (en caso de solicitar reembolso):

- Entidad bancaria: _____
- Nombre del titular de la cuenta: _____
- Tipo de cuenta: _____
- Número de cuenta: _____
- Número de identificación del titular de la cuenta bancaria: _____
- Tipo de documento de identidad: CC CE NIT Pasaporte Otro

Si solicita cambio de producto/servicio, indique cuál a continuación

Razón por la cual solicita el servicio (debe ser detallada y con letra legible)

Firma del cliente:

Fecha de solicitud:

Persona que recibe:

Fecha:

Este espacio es únicamente para C.I. OZI International Ltda

Solicitud: APROBADA NO APROBADA

Autorizado por: Fecha:

Si se realizó el reembolso, completar a continuación:

Monto reembolsado: 100% 75% Valor reembolsado

Fecha del reembolso: