

**RESOLUCIÓN COMITÉ DE CALIDAD
INSTITUTO CULTURAL ALEXANDER VON HUMBOLDT**

Por la cual se reglamenta la devolución o el reconocimiento de recursos por concepto de la cancelación de inscripciones en los cursos y exámenes del ICAvH.

*Expedido por Comité de Calidad el día 23 de agosto de 2021;
Modificado por Comité de Calidad el día 12 de Febrero de 2024.*

CONDICIONES GENERALES

1. No se recibe dinero en efectivo bajo ninguna circunstancia. Cualquier pago debe hacerse a través de transferencia bancaria o tarjeta de crédito.

Los porcentajes retenidos en las devoluciones incurren en gastos bancarios y de efectos colaterales que pueden incurrir por las deserciones de los estudiantes o examinandos. Los dineros serán devueltos únicamente a la persona que haya consignado dicho dinero. No se hacen devoluciones en cuentas de terceros.

2. No se hacen devoluciones de dineros consignados por fondos de cesantías, si el fondo consigna dinero al ICAvH y el estudiante se encuentra activo, (es decir ya ha pagado su matrícula) - este dinero será abonado para futuros cursos en el Instituto a su nombre, pero no se hace devolución de dinero.
3. Las devoluciones solo serán tramitadas por el módulo de solicitudes.

Crear solicitud: <https://avhmedellin.g10.com/SolicitudesInstitucionales/NuevaSolicitud>

4. El área encargada comunicará a la persona interesada si se aprueba dicho reconocimiento o devolución de los recursos, dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la radicación de la solicitud.
5. El valor reconocido para la participación en una actividad de igual o menor valor tendrá vigencia de un (1) año para las actividades que ofrezca el ICAVH.

6. Si la persona elige una actividad de mayor valor, deberá pagar la diferencia y, en el caso que elija uno de menor valor, no tendrá derecho a devolución de dinero.

CASOS EN LOS QUE SE GENERAN DEVOLUCIONES

Se hace devolución de su dinero solo en los siguientes casos:

A. MATRÍCULAS DE CURSOS

1. La apertura de los grupos está supeditada a la inscripción del número de personas mínimo requerido (7 personas). En caso de no poder garantizar el cupo mínimo para abrir el curso al que usted está solicitando inscribirse, el ICAvH devolverá el 100% del valor de la matrícula.
2. Si iniciado el curso se le presenta una calamidad de fuerza mayor en la primera semana de clase, usted presentará una solicitud de devolución en la cual exprese su caso a la administración; si ésta es aprobada, se devolverá el 80% del valor pagado. El área administrativa cuenta con un plazo de 5 días hábiles a partir de dicha aprobación para realizar la devolución a la cuenta bancaria relacionada en su solicitud.
3. Para el caso de los cursos semiintensivos e superintensivos, en los cuales el estudiante paga por dos partes del curso - por ejemplo: A1 (A1.1 y A1.2)- se hace necesario un compromiso de aprobación en la primera parte del curso. En el caso de que el estudiante corra el riesgo de perder la primera parte del curso, se le informará que debe ponerse al día con las lecciones para poder seguir con el curso, (donde se tendrá en cuenta el primer examen parcial como una prueba de aprendizaje, la cual se dará como aprobada en nuestro sistema con una calificación baja la cual está sujeta a modificación para poder continuar la segunda parte). Pero si el estudiante no aprueba la segunda parte del curso, el curso pagado será notificado como perdido en su totalidad, tanto la primera como la segunda parte.
 - 3.1 En cualquiera de estos casos no es reembolsable el dinero del curso.
 - 3.2 Si el estudiante considera, antes de comenzar la segunda parte del curso, solicitar aplazamiento para repetir la primera parte del curso, puede hacerlo únicamente en alguno de los dos ciclos siguientes.

B. EXÁMENES

4. En las actividades de exámenes, cuando la solicitud de cancelación sea presentada antes de que transcurra la actividad y condicionando a que se justifique fuerza mayor comprobada, enfermedad certificada o calamidad doméstica, el ICAvH reconocerá el 90% de lo pagado por concepto de inscripción, para la participación en una actividad de igual o menor valor.
5. En el evento que el ICAvH cancele la actividad de exámenes, las personas inscritas podrán elegir entre la devolución del 100% de lo pagado o el reconocimiento del 100% de lo pagado para la participación en una actividad de igual o menor valor.

C. MATERIAL DE CLASE

6. En el caso de la adquisición de los libros para la clase, los cuales el estudiante que se encuentren en buen estado y sin usar, puede devolverlos al ICAvH, y puede generar una solicitud de devolución del 95% de lo pagado por concepto de compra en buen estado.

CASOS EN QUE SE CONCEDE APLAZAMIENTO DEL CURSO

- 1 Avanzado no más del 15% del curso y si el estudiante demuestra a través de una documentación pertinente una causa justa (enfermedad, calamidad), puede concederse el aplazamiento del 100% del curso, teniendo en cuenta la documentación de soporte y la valoración del profesor. El Comité de Calidad del ICAvH estudiará la solicitud y dará respuesta a la solicitud dentro de los diez (10) días hábiles de haberse radicado la solicitud.
- 2 Avanzado más del 15% del curso y radicada la solicitud antes de cumplirse el 50% del mismo, el/la estudiante puede presentar la solicitud de aplazamiento, anexando la documentación pertinente de una causa justa, siempre y cuando no haya tenido más de cinco (5) inasistencias. Después de estudiar el caso, teniendo en cuenta la documentación de soporte y la valoración del profesor, el Comité de Calidad del ICAvH estudiará la solicitud y dará respuesta una dentro de los diez (10) días hábiles de haberse radicado dicha solicitud.
- 3 El estudiante debe retomar el curso uno o dos ciclos posteriores al ciclo en que realizó el aplazamiento, independiente del horario en que se ofrece y siempre y cuando el nivel correspondiente haga parte de la oferta de matrícula. Los pagos por concepto de cursos regulares, personalizados o cualquier otro tipo de servicio ofrecido por el ICAvH no serán transferibles a terceros bajo ningún concepto

CASOS DE DEVOLUCIÓN EN EXÁMENES OFICIALES DEL GOETHE INSTITUT

Para la cancelación de actividades de exámenes oficiales del Goethe Institut que se están llevando a cabo en las instalaciones del ICAvH se tendrá en cuenta lo siguiente:

1. Si la solicitud de cancelación se presentare antes de la fecha programada para el examen o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a dicha fecha, junto con la debida justificación de fuerza mayor (calamidad doméstica, incapacidad médica de EPS, entre otros) para análisis de la comisión de exámenes, el interesado contará con las siguientes posibilidades:
 - 1.1. Solicitar la devolución del dinero a una cuenta bancaria indicada en el sistema de solicitudes; en este caso, se reconocerá el 90% del valor pagado. Se retendrá un 10% por costos administrativos.
 - 1.2. Reprogramar el examen a nombre propio o de un tercero dentro del mismo año calendario en que se pagó el examen; en este caso se reconocerá el 100% del valor pagado. Será responsabilidad del interesado inscribirse de nuevo al examen dentro de los plazos establecidos.

NOTA: Si se reprograma el examen para el año calendario siguiente, se reconocerá tan solo el 90% del valor pagado el año anterior. Además, el interesado deberá pagar la diferencia de precios entre ambos años.
2. Si no se presentare una debida justificación, tan solo se reconocerá el 75% del valor pagado y aplicarán las demás condiciones del numeral 1.
3. Si pasados cinco (5) días hábiles no se hubiere presentado una solicitud de devolución, no habrá lugar a devolución en ningún caso.
4. Si el ICAvH cancelará el examen, se reconocerá el 100% del valor pagado, ya sea para devolución a una cuenta bancaria indicada en el sistema de solicitudes o para un examen o actividad por el mismo valor dentro del mismo año calendario.