

Apreciada comunidad,

La Asociación Privada de Fieles Santa Cruz [Santa Cruz] se permite comunicarles la siguiente **POLÍTICA DE CANCELACIÓN, CAMBIOS Y REEMBOLSOS** en caso de alguno desee cancelar su asistencia a uno de nuestros proyectos, programas o actividades.

## 1. ASPECTOS GENERALES:

Considerando que nuestro compromiso con el Anuncio de Evangelio, la formación de niños, niñas y adolescentes y la construcción de país se materializa a través de nuestros programas, consideramos fundamental cumplirlo antes, durante y después de los mismos. En ese sentido queremos brindarles toda la claridad posible cuando se presenten situaciones relativas a cancelaciones, cambios y reembolsos.

En primer lugar, es fundamental poner de presente que cualquier cancelación o solicitud de reembolso deberá hacerse de manera escrita y cumpliendo el procedimiento propuesto en la presente política. Adicionalmente y para la mejor comprensión de este documento, los días aquí mencionados deben entenderse como días calendario, salvo que expresamente se diga lo contrario.

## 2. TABLA DE REEMBOLSOS POR CANCELACIÓN DE ASISTENCIA DEFINITIVA:

En caso de que haya realizado el pago total o parcial de cualquiera de nuestros proyectos, programas o actividades y desee cancelar su participación, tenga en cuenta que deberá hacerlo con al menos 8 días de antelación al primer día del evento y no habrá lugar a reembolsos después del inicio de la actividad.

Solicita el reembolso 8 días calendario antes del inicio de la actividad.	Hasta el 25% del valor efectivamente pagado.
Solicita el reembolso entre 9 y 15 días calendario antes del inicio de la actividad.	Hasta el 50% del valor efectivamente pagado.
Solicita el reembolso entre 16 y 25 días calendario antes del inicio de la actividad.	Hasta el 60% del valor efectivamente pagado.

Solicita el reembolso 25 días calendario antes del inicio de la actividad.	Hasta el 90% del valor pagado a la fecha.
--	---

En caso de que la solicitud de reembolso esté motivada por un caso de fuerza mayor o caso fortuito, usted deberá enviar un correo electrónico a [operaciones@asociacionsantacruz.org](mailto:operaciones@asociacionsantacruz.org) con copia a [administracion@asociacionsantacruz.org](mailto:administracion@asociacionsantacruz.org) donde se explique con claridad el motivo de su cancelación.

En los casos de fuerza mayor o caso fortuito, se procederá a la restitución de la totalidad del pago efectuado o en su defecto se realizará la reserva inmediata del cupo para la próxima actividad del mismo proyecto.

Si a usted le fue aplicado alguno de los descuentos, el valor del reembolso se calculará sobre el valor final pagado.

### 3. PROCEDIMIENTO DE CANCELACIÓN:

En caso tal de que usted quiera cancelar su asistencia, deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. Enviar un correo a [operaciones@asociacionsantacruz.org](mailto:operaciones@asociacionsantacruz.org) con copia a [administracion@asociacionsantacruz.org](mailto:administracion@asociacionsantacruz.org) solicitando formalmente el reembolso, indicando la actividad en la que iba a participar y adjuntando certificación bancaria de la cuenta a la que desea recibir el reembolso y copia del comprobante de pago realizado.

2. En caso de que la solicitud de reembolso esté motivada por una fuerza mayor o caso fortuito, describa la situación que le impide participar en el correo electrónico y procure adjuntar cualquier documento que permita acreditar tal situación.

3. La respuesta a este correo adjuntará un **FORMULARIO DE GOOGLE** donde usted deberá especificar datos personales y bancarios para efectuar con éxito el reembolso.

Sus datos personales estarán protegidos por la Política de Uso de datos de la Asociación Santa Cruz.

4. Este formulario deberá ser diligenciado en un término no mayor a 1 día desde que se reciba la comunicación que adjunte el formulario por parte de la ASOCIACION SANTA CRUZ.
5. Posterior al diligenciamiento del formulario, en un término de 3 a 5 días usted recibirá comunicación de la ASOCIACION SANTA CRUZ confirmando el término en el que se hará el reembolso. En caso de tener alguna pregunta de sus datos, la ASOCIACION se comunicará directamente con usted por vía telefónica.
6. En un término de 10 a 30 días será reembolsado el valor según los términos de la TABLA DE REEMBOLSOS a su entidad bancaria.

#### **4. PENALIDAD:**

Si usted se inscribe a un proyecto de la ASOCIACION SANTA CRUZ que por su naturaleza tenga 1 o más fechas de posible asistencia en el marco de la misma temporada y cancela su asistencia con menos de 8 días de anticipación al mismo, el precio del EVENTO al que asista posteriormente en esa misma temporada, incrementará en el 20% del valor del proyecto como penalidad.

Si se trata de un caso fortuito o fuerza mayor lo que le impida cancelar con 8 días de anticipación por favor enviar un correo explicando dicha situación a [operaciones@asociacionsantacruz.org](mailto:operaciones@asociacionsantacruz.org) con copia a [administracion@asociacionsantacruz.org](mailto:administracion@asociacionsantacruz.org).

#### **5. VIGENCIA:**

Esta política empieza a regir desde el 18 de junio de 2020.

En caso de tener alguna duda respecto de esta política, su contenido y procedimiento, comunicarse al correo [administracion@asociacionsantacruz.org](mailto:administracion@asociacionsantacruz.org).