



## DECRETO 587 DE 2016 PROTOCOLO "REVERSIÓN DE PAGOS"

**1. En virtud de lo establecido por el Decreto 587 de 2016 son causales para presentar una solicitud de reversión, las siguientes:**

- Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
- Cuando corresponda a una operación no solicitada.
- Cuando el producto adquirido no se ha recibido.
- Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado o no cumpla con las características inherentes o atribuidas en la información suministrada.
- Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

**2. En caso de que el usuario haya adquirido varios productos, podrá solicitar la reversión parcial si se presenta alguna de las causales mencionadas, notificando de manera clara el valor específico que solicita que se revierta.**

**3. En el término de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o al recibirlo detectó que estaba defectuoso o no correspondía a lo solicitado, el cliente podrá presentar ante el proveedor una queja verbal o escrita a través del correo electrónico [atencionalusuario@bvirtualenglish.com](mailto:atencionalusuario@bvirtualenglish.com), en cualquier medio establecido entre las partes. Dentro de este mismo término, el cliente deberá notificar al Banco que presentó una reclamación ante esta empresa.**

**Dicha comunicación deberá contener como mínimo:**

- Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
- Indicación de la causal que sustenta la petición que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en el punto 1 de este documento.
- Valor por el que se solicita la reversión.
- Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.



## CONDICIONES GENERALES

Mediante el contrato de servicio el TITULAR/USUARIO adquiere el servicio de asesoría virtual en idioma inglés en la modalidad de educación informal en virtud del capítulo 3 de la Ley 115 de 1994 - Ley General de Educación y artículo 2.6.6.8 Decreto 1075 de 2015 Único Reglamentario del Sector Educación. OBLIGACIONES: 1) por parte del TITULAR/USUARIO A) Programar las asesorías de forma autónoma y oportuna con mínimo 24 horas de anticipación, mediante el software de programación o por el medio que señale la empresa B) Asistir virtualmente a las clases con la regularidad debida C) Consultar el material para el desarrollo del curso en la plataforma B VIRTUAL.ONLINE y realizar las actividades allí señaladas D) Desarrollar las actividades indicadas por cada advisor de manera responsable y dedicada durante mínimo una (1) hora diaria E) cumplir oportunamente con los pagos de acuerdo con el número de cuotas voluntariamente elegidas y establecidas en el presente contrato F) cumplir con todas las obligaciones pactadas en el presente contrato 2) por parte de LA EMPRESA A) Hacer entrega al TITULAR/USUARIO, en el menor tiempo posible del código para ingresar a la plataforma B VIRTUAL.ONLINE, donde se encuentra el material didáctico para desarrollar el curso y actividades complementarias a las asesorías virtuales, como herramienta para procurar el manejo del idioma inglés como lengua extranjera. B) dictar las asesorías virtuales del curso B ENGLISH a través de la plataforma destinada para tal fin C) propiciar la continuidad del servicio D) cumplir con todas las obligaciones pactadas en el presente contrato.

**CONDICIONES GENERALES:** 1) Los horarios se encuentran disponibles en el software de programación que indique LA EMPRESA. 2) TITULAR/USUARIO deberá programar su horario con mínimo 24 horas de antelación, mediante el software de programación o por el medio que señale la empresa 3) El servicio contratado de asesorías virtuales en idioma inglés en la modalidad de educación informal tiene un término de ocho

(8) meses de asistencia virtual obligatoria e improrrogable, más cuatro (4) meses adicionales de asistencia voluntaria para el perfeccionamiento y práctica del idioma 4) El TITULAR/ USUARIO deberá asistir obligatoriamente a 5 sesiones de asesorías virtuales semanales sin que se supere 159 horas. 5) El TITULAR/ USUARIO podrá realizar actividades ilimitadas en el campus virtual 6) El TITULAR/USUARIO podrá congelar el tiempo académico del curso, hasta por 45 días, siempre que se encuentre al día en los pagos y teniendo en cuenta que las mensualidades deberán seguir siendo canceladas en los términos pactados en el presente contrato. 7) La cesión del presente contrato debe ser autorizada por LA EMPRESA, 8) La modalidad del pago del valor de contrato por cuotas, es una facilidad otorgada por la empresa, las cuales son elegidas voluntariamente por el TITULAR/USUARIO. 9) el TITULAR tendrá la opción de presentar la prueba internacional ELASH, (una (1) prueba por contrato), solo en caso de que la compañía cuente con ese servicio, para ello deberá haber culminado con la totalidad del curso B ENGLISH y estar a paz a salvo por todo concepto. 10) Al finalizar el curso, se entrega constancia de asistencia. 11) El TITULAR/ USUARIO podrá hacer uso de la herramienta de conversación Advisor personalizado virtual en caso de que la compañía cuente con ese servicio, como un elemento adicional y gratuito, siempre y cuando se encuentre al día en el pago de sus mensualidades 12) Si el TITULAR/ USUARIO se encuentra en mora de 30 días en el pago de las mensualidades, el uso del Advisor personalizado virtual le será suspendido y para su reconexión deberá pagar USD \$50. 13) El Advisor personalizado virtual es una herramienta gratuita, otorgada por el curso B ENGLISH para la práctica del idioma inglés. 14) Para el correcto funcionamiento del Advisor personalizado virtual el TITULAR/ USUARIO deberá seguir las instrucciones de instalación del fabricante que se encuentran publicadas en la página web de la empresa y cumplir con todas las especificaciones requeridas. 15) Teniendo en cuenta que el Advisor personalizado virtual es un elemento de práctica adicional y gratuito, esta compañía no es responsable por el daño derivado del uso que se dé a esta herramienta, incluyendo sin limitación, daños a cualquier computadora, software o sistemas, o dispositivos portátiles que se utilice para acceder a la misma, o en general cualquier dispositivo, no se garantiza que el funcionamiento del servicio sea ininterrumpido o este exento de errores, ninguna información o asesoramiento oral o escrito proporcionado por cualquier empleado constituirá ningún tipo de garantía frente a la herramienta. 16) La instalación del Advisor personalizado virtual es voluntaria, en todo caso, el solo hecho de su instalación en algún dispositivo electrónico por parte del TITULAR/ USUARIO se considera como aceptación de dicha herramienta y su uso. 17) El tiempo de uso otorgado para la herramienta Advisor personalizado virtual es por 8 meses. 18) La licencia de Advisor personalizado virtual será retirada si transcurrido un (1) mes desde la fecha del contrato, no se ha realizado la instalación o no se evidencia su uso.



**CLAUSULAS ADICIONALES:** El TITULAR/USUARIO declara que 1) ha leído el presente contrato, y por ende, entiende y acepta todo lo ofrecido por el ejecutivo de LA EMPRESA, y que está adquiriendo un curso de idioma inglés en la modalidad de Educación Informal 2) Declara que lo ofrecido por el ejecutivo de LA EMPRESA concuerda con las condiciones contenidas en el presente contrato, el cual leyó y comprendió 3) Entiende y acepta que el desarrollo del curso BENGLISH es una responsabilidad del TITULAR/USUARIO, por lo que la asume con la madurez, autodisciplina y constancia necesaria para lograr los efectos esperados en el menor tiempo posible. 4) Reconoce los derechos de autor del material BENGLISH tanto en la obra escrita como grabada y se obliga a no reproducir, modificar, explorar o comercializar dicho material 5) Certifica que toda la información consignada en este documento es veraz y AUTORIZA (autorizamos) a LA EMPRESA a verificar, obtener, reportar y/o actualizar información en las centrales de riesgo así como lo correspondiente a su comportamiento crediticio o manejo de sus obligaciones contractuales 6) Pagaré (pagaremos) de forma incondicional en los términos convenidos en el presente contrato, de forma puntual, venciendo la primera cuota en un (1) mes calendario después de firmar el presente contrato y así sucesivamente hasta cancelar el total de las cuotas voluntariamente pactadas. 7). En caso de mora de una o más cuotas, LA EMPRESA podrá exigir la totalidad del valor del contrato sin necesidad de requerimiento previo. 8). Para respaldar el pago del saldo del presente contrato he (hemos) firmado un pagaré con espacios en blanco el cual podrá ser llenado por cualquier tenedor legítimo que se entiende ampliamente facultado para tal fin, de conformidad con las condiciones pactadas dentro del contrato, por tanto declaro que el presente contrato representa la carta de instrucciones, ya que en él se establecen las condiciones generales y particulares pactadas por las partes según lo estipulado por el art 622 del Código de Comercio. 9) De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, se podrá hacer uso del derecho de retracto en un término máximo de cinco (5) días contados a partir de la fecha de celebración del presente contrato. 10) De conformidad con el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 el titular podrá solicitar la reversión del pago en los términos (cinco 5 días) y en las condiciones establecidas en dicha norma y en el Decreto 587 de 2016. 11). Autorizo el tratamiento de mis datos personales conforme a la Política de Protección de Datos publicada en la página WEB de la empresa. [www.bvirtualenglish.com](http://www.bvirtualenglish.com) 12) El presente documento una vez leído se firmará por duplicado de manera libre, consciente y voluntaria, sin apremio ni coacción y sus efectos serán desde la firma del mismo. 13) En caso de duda o de requerir más información sobre el servicio contratado debe enviarse mensaje al correo electrónico [atencionalusuario@bvirtualenglish.com](mailto:atencionalusuario@bvirtualenglish.com) o a través de la página WEB de la empresa 14) Para contactar al departamento de nuevas vinculaciones, por favor enviar mensaje al correo electrónico [vinculaciones@bvirtualenglish.com](mailto:vinculaciones@bvirtualenglish.com) .15) De conformidad con la Ley 527 de 1999 la información, documentos, firmas y/o autorizaciones y aceptaciones enviadas mediante correos electrónicos, WhatsApp o cualquier otro canal virtual o red social, se entienden válidos y con plenos efectos legales. 16) Para todos los efectos que se deriven del presente contrato el domicilio del mismo es la ciudad de Bogotá – Colombia para los estudiantes residentes en dicho país.