

	LG SOLUCIONES INTEGRALES DE MANTENIMIENTO TRUCK S.A.S.	ACADEMIA LG TRUCK
	NIT: 9 0 1 6 8 8 5 7 8-6	

POLÍTICA DE PAGOS, CANCELACIONES, RETRACTO, REVERSIÓN Y REEMBOLSOS

Academia LG TRUCK · Cursos virtuales de educación informal

Código	ALG-LEG-08
Versión	1.1 - Aprobado
Responsable	LG SOLUCIONES INTEGRALES DE MANTENIMIENTO TRUCK S.A.S.
NIT	901688578-6
Domicilio	Funza, Cundinamarca, Colombia
Pasarela actual	Wompi
Estado	APROBADO / VIGENTE

1. Objeto

Regular las condiciones aplicables a pagos, activación del acceso, cancelaciones, derecho de retracto, reversión del pago, devoluciones y reembolsos relacionados con los cursos y servicios digitales de Academia LG TRUCK, sin limitar los derechos irrenunciables reconocidos por la legislación colombiana.

2. Alcance

Aplica a las compras efectuadas directamente a LG SOLUCIONES INTEGRALES DE MANTENIMIENTO TRUCK S.A.S. mediante Academia LG TRUCK o canales electrónicos autorizados. Las promociones o condiciones particulares podrán complementar esta política, pero no podrán reducir derechos mínimos del consumidor.

3. Identificación del proveedor

El proveedor del curso o servicio educativo es LG SOLUCIONES INTEGRALES DE MANTENIMIENTO TRUCK S.A.S., NIT 901688578-6. Wompi actúa como proveedor tecnológico de procesamiento de pagos y no sustituye a LG TRUCK como proveedor del curso.

4. Precio e información previa al pago

Antes de finalizar la compra, la plataforma deberá mostrar de forma clara el curso o servicio adquirido, el precio total, impuestos o cargos aplicables, modalidad, condiciones de acceso, naturaleza de educación informal, medios de pago y enlaces a los documentos contractuales y de protección al consumidor que correspondan.

	LG SOLUCIONES INTEGRALES DE MANTENIMIENTO TRUCK S.A.S.	ACADEMIA LG TRUCK
	NIT: 9 0 1 6 8 8 5 7 8-6	

5. Acceso de por vida

Por decisión comercial de la Gerencia, los cursos individuales comercializados bajo esta política se ofrecen con acceso de por vida al contenido adquirido, salvo que antes de la compra se informe expresamente una condición distinta para un producto específico. Esta condición comercial no implica que una versión determinada del contenido deba permanecer inalterada indefinidamente; Academia LG TRUCK podrá actualizar, corregir, reorganizar o sustituir contenidos por razones técnicas, pedagógicas, normativas o de seguridad, procurando conservar un acceso equivalente al curso adquirido.

6. Pasarela y medios de pago

Actualmente los pagos electrónicos son procesados mediante Wompi. La pantalla de pago puede presentar transferencias, PSE, Nequi, tarjetas débito o crédito, corresponsales u otros mecanismos habilitados por Wompi para el comercio. Los medios disponibles pueden variar según la configuración, disponibilidad del proveedor o reglas del instrumento de pago.

7. Documentos y autorizaciones de Wompi

Durante el checkout, Wompi puede exigir la aceptación de su reglamento, autorización para el tratamiento de datos personales y política de privacidad. Estos documentos regulan la relación del pagador con Wompi y son independientes de las políticas, autorizaciones y términos propios de Academia LG TRUCK.

8. Confirmación de la transacción

Finalizado el pago, el comprador deberá recibir o poder consultar un soporte durable que permita identificar la operación, incluyendo al menos referencia o comprobante, fecha, valor y producto adquirido. Academia LG TRUCK conservará los registros necesarios para conciliar la compra y habilitar el acceso.

9. Activación

Cuando el curso sea de acceso inmediato, la activación podrá realizarse una vez se confirme la transacción. Si la compra requiere validación manual, conciliación o una fecha programada de inicio, esa condición deberá ser informada antes de finalizar el pago o comunicada oportunamente al comprador.

	LG SOLUCIONES INTEGRALES DE MANTENIMIENTO TRUCK S.A.S.	ACADEMIA LG TRUCK
	NIT: 9 0 1 6 8 8 5 7 8-6	

10. Derecho de retracto

El derecho de retracto se reconocerá cuando resulte aplicable conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 y las normas que lo modifiquen o adicionen. Para la prestación de servicios, el término general para ejercerlo es de cinco (5) días hábiles contados desde la celebración del contrato, sujeto a las condiciones y excepciones legales aplicables.

11. Inicio de ejecución del servicio

El hecho de ingresar a la plataforma, visualizar contenido o avanzar en el curso no será utilizado de manera automática y aislada para negar un derecho legal. La procedencia del retracto deberá analizarse conforme a la naturaleza del servicio, la forma de ejecución y las excepciones previstas por la ley.

12. Procedimiento para solicitar retracto

Cuando proceda, el comprador podrá ejercer el retracto por el canal de PQRS de Academia LG TRUCK, actualmente solucionesmantenimientotruck@gmail.com, indicando nombre, identificación, correo asociado, curso, fecha y referencia de la compra, manifestación expresa de ejercer el retracto y la información necesaria para realizar la devolución.

13. Devolución por retracto

En comercio electrónico, cuando el retracto sea procedente y el consumidor haya cumplido las obligaciones aplicables, la devolución del dinero no podrá exceder de quince (15) días calendario desde el ejercicio del derecho, conforme a la Ley 2439 de 2024. La devolución se realizará sobre el instrumento de pago correspondiente o mediante el medio legalmente permitido o acordado.

14. Reversión del pago

La reversión del pago es distinta al retracto. Podrá solicitarse en los eventos previstos por el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y su reglamentación, tales como fraude, operación no solicitada y demás causales legalmente establecidas. El consumidor deberá cumplir los términos y comunicaciones exigidos tanto frente al proveedor como frente al emisor del instrumento de pago cuando corresponda.

15. Cancelación voluntaria

Cuando el estudiante solicite retirarse y no exista una obligación legal de retracto, reversión, resolución por incumplimiento u otra devolución obligatoria, Academia LG TRUCK aplicará la

	LG SOLUCIONES INTEGRALES DE MANTENIMIENTO TRUCK S.A.S.	ACADEMIA LG TRUCK
	NIT: 9 0 1 6 8 8 5 7 8-6	

siguiente política comercial voluntaria, siempre que haya sido informada al comprador antes de la compra y sin afectar derechos legales:

- Antes de iniciar el curso y sin consumo relevante de contenido: reembolso comercial del 100% del valor pagado, descontando únicamente costos no reembolsables que hayan sido previamente informados y sean legalmente procedentes.
- Curso iniciado con avance inferior al veinte por ciento (20%): crédito a favor equivalente al 100% del valor pagado para utilizarlo en otro curso de Academia LG TRUCK dentro de los doce (12) meses siguientes a la aprobación de la solicitud.
- Curso con avance igual o superior al veinte por ciento (20%): no habrá reembolso comercial automático. La Gerencia podrá autorizar excepcionalmente cambio de curso o crédito parcial, de acuerdo con las circunstancias documentadas del caso.
- Casos especiales: fuerza mayor, incapacidad, compra duplicada, error comprobado de compra u otras circunstancias justificadas podrán ser revisadas individualmente por Academia LG TRUCK.
- Esta política comercial voluntaria nunca reducirá, condicionará ni sustituirá un derecho legal que resulte aplicable al consumidor.

16. Incumplimiento atribuible a Academia LG TRUCK

Si Academia LG TRUCK no habilita el acceso en las condiciones pactadas, retira definitivamente un curso sin alternativa razonable o incurre en un incumplimiento material atribuible a la plataforma, se evaluará el restablecimiento, sustitución, solución equivalente o devolución que corresponda, sin afectar los derechos legales del consumidor.

17. Indisponibilidad tecnológica temporal

Las interrupciones temporales por mantenimiento, actualizaciones, fallas de terceros o incidentes técnicos no eliminan los derechos del comprador. Cuando una indisponibilidad atribuible a la plataforma afecte materialmente el servicio, se adoptará una medida razonable de restablecimiento o compensación operativa según el caso.

18. Pagos duplicados, errores o cobros no reconocidos

Los pagos duplicados, errores de valor, cobros no reconocidos o posibles fraudes serán revisados con prioridad. Podrá solicitarse información razonablemente necesaria para identificar la operación y coordinar la solución con Wompi, la entidad financiera o el emisor del medio de pago.

	LG SOLUCIONES INTEGRALES DE MANTENIMIENTO TRUCK S.A.S.	ACADEMIA LG TRUCK
	NIT: 9 0 1 6 8 8 5 7 8-6	

19. Promociones y descuentos

Las promociones deberán informar vigencia, condiciones, productos incluidos y restricciones. Una promoción no elimina derechos legales del consumidor. Cuando una promoción incorpore reglas especiales de cancelación o acceso, estas deberán ser informadas antes del pago.

20. Compras empresariales

Cuando una empresa adquiera cupos para trabajadores o terceros, las condiciones podrán documentarse mediante cotización, orden de compra, factura o contrato. Si la relación concreta reúne los elementos de una relación de consumo, se aplicarán las normas de protección al consumidor que correspondan.

21. Canal de atención

Las solicitudes relacionadas con pagos, retractos, reversión, cancelaciones o reembolsos podrán dirigirse inicialmente a solucionesmantenimientotruck@gmail.com. Academia LG TRUCK podrá implementar posteriormente un formulario o módulo de PQRS manteniendo trazabilidad de la solicitud.

22. Trazabilidad

La plataforma o los sistemas administrativos deberán conservar, según corresponda, la condición comercial vigente al momento de la compra, el curso adquirido, valor, referencia del pago, fecha, estado de la transacción, solicitudes posteriores, decisiones y soportes de devoluciones o reversión.

23. Separación de responsabilidades con Wompi

Wompi administra el procesamiento tecnológico del pago y sus propios documentos de usuario. LG TRUCK conserva la responsabilidad que le corresponda como proveedor del curso, incluyendo información comercial, acceso, atención, cumplimiento del servicio y gestión de solicitudes del consumidor relacionadas con la oferta educativa.

24. Prohibición de cláusulas abusivas

No se aplicarán condiciones que impliquen renuncia anticipada a derechos irrenunciables, que permitan modificaciones arbitrarias o que generen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor.

	LG SOLUCIONES INTEGRALES DE MANTENIMIENTO TRUCK S.A.S.	ACADEMIA LG TRUCK
	NIT: 9 0 1 6 8 8 5 7 8-6	

25. Texto recomendado antes del pago

Antes de redirigir al comprador a Wompi, Academia LG TRUCK deberá mostrar o permitir consultar el nombre del curso, precio total, condición de acceso de por vida, naturaleza de educación informal y enlaces a Términos y Condiciones, esta Política y los demás documentos públicos aplicables.

26. Pendientes de implementación

Quedan pendientes únicamente aspectos operativos de implementación: definir tiempos internos de respuesta y aprobación de devoluciones; habilitar el flujo técnico propio de PQRS; automatizar la conciliación y trazabilidad de devoluciones; y validar el proceso definitivo de retracto/reversión antes del lanzamiento comercial.

27. Referencias jurídicas principales

Ley 1480 de 2011, especialmente artículos 47, 50 y 51; Ley 2439 de 2024; Decreto 1074 de 2015 en lo aplicable a reversión de pagos; reglamentos vigentes de Wompi aplicables a comercios y pagadores.

Documento público para plataforma - Versión 1.1 - APROBADO / VIGENTE

LG TRUCK S.A.S.
SOLUCIONES INTEGRALES DE MANTENIMIENTO