

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE SALDOS A FAVOR

1. Objetivo

Establecer las pautas y procedimientos para la devolución o reembolsos de dineros a los que haya lugar por todo concepto.

2. Ámbito de aplicación

Esta política aplica a todos los usuarios que hayan realizado pagos a nuestra asociación por servicios o productos y deseen solicitar una devolución de dinero.

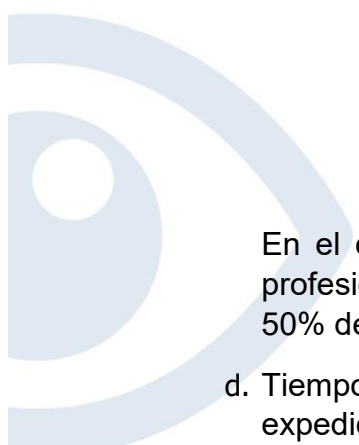
3. Procedimiento

3.1 Eventos Fedopto

- a. Solicitud de devolución evento: El interesado deberá presentar una solicitud por escrito, indicando el motivo de la devolución y adjuntando toda la documentación necesaria que respalde su solicitud, si es posible la solicitud de devolución debe realizarse por lo menos 15 días antes de la fecha del evento, si esta solicitud de devolución se presenta después de la fecha debe ser excusa por causa mayor justificada.
- b. Evaluación de la solicitud: se evaluará la solicitud y se verificará que cumpla con los requisitos establecidos para la devolución de dinero. Se podrá solicitar información adicional al interesado si es necesario.
- c. Aprobación o rechazo: Una vez evaluada la solicitud, se comunicará al usuario si la devolución ha sido aprobada o rechazada en un plazo máximo de 30 días calendario al correo electrónico desde el cual se haya realizado la solicitud. En caso de aprobación, se procederá a la devolución del dinero en un plazo máximo de 15 días calendario.
- d. Forma de devolución: La devolución se realizará a través de transferencia interbancaria, a nombre del beneficiario previo envío de certificación bancaria. No se realizarán devoluciones en efectivo.
- e. Deducción de cargos: se descontará el 15% del valor total de la operación.

3.2 Solicitud de Tarjetas profesionales y duplicados.

- a. Solicitud de devolución: El interesado deberá presentar una solicitud por escrito en el formato diseñado para este procedimiento.
- b. Forma de devolución: La devolución se realizará a través de transferencia interbancaria, a nombre del beneficiario previo envío de certificación bancaria. No se realizarán devoluciones en efectivo.
- c. Deducción de cargos: para las tarjetas por primera vez; se descontará el 70% del valor de la tarjeta, por lo tanto se devolverá el 30% del valor de esta más la tarifa de envío.



En el caso de solicitar devolución por trámite de solicitud de duplicado de tarjeta profesional, se descontará el 50% del valor del trámite, por lo tanto se devolverá el 50% del valor de este más la tarifa de envío.

- d. Tiempo máximo de devolución: 3 meses a partir de la notificación de denegación de expedición de tarjeta profesional.

4. Excepciones

No se realizarán devoluciones en los siguientes casos:

- a. Servicios utilizados parcialmente.
- b. Servicios prestados totalmente de acuerdo con los términos y condiciones acordados.

5. Confidencialidad

Toda la información relacionada con las solicitudes de devolución será tratada de manera confidencial, siguiendo las políticas de privacidad y protección de datos establecidas por el Colegio Federación Colombiana de Optómetras.

6. Enmiendas y actualizaciones

Esta política de devolución de dinero podrá ser modificada o actualizada en cualquier momento por decisión de nuestra institución, y dichas modificaciones serán comunicadas a nuestros usuarios a través de los canales de comunicación habituales.

Esta política de devolución de dinero ha sido aprobada en reunión ordinaria de Junta Directiva Nacional, y entra en vigor a partir de la fecha de su publicación y será revisada de forma anual a partir de la fecha de aprobación.

Se aprueba a los 9 días del mes de diciembre de 2025.