



POLÍTICA DE REEMBOLSO DE GLOBAL ACADEMY

Última actualización: 06 de septiembre de 2025

1. INTRODUCCIÓN

La presente **Política de Reembolso de GLOBAL ACADEMY** establece las condiciones, requisitos, procedimientos y plazos aplicables a las solicitudes de devolución de pagos efectuados por usuarios, estudiantes, clientes o miembros que hayan adquirido programas educativos, membresías, cursos, capacitaciones, accesos digitales u otros servicios ofrecidos por GLOBAL ACADEMY.

Esta Política forma parte de los **Términos y Condiciones Generales de GLOBAL ACADEMY** y deberá interpretarse conjuntamente con dichos términos, así como con las demás políticas aplicables a nuestros servicios.

La presente Política resulta aplicable a los servicios contratados a través de:

- Sitio web oficial de GLOBAL ACADEMY: <https://globac.world/>
- Plataforma educativa de GLOBAL ACADEMY: <https://globacgo.world/>
- Canales oficiales de venta, registro y atención autorizados por GLOBAL ACADEMY.

Al realizar una compra o contratar un servicio, el usuario declara haber tenido la posibilidad de revisar previamente las condiciones aplicables al producto, programa, membresía o servicio adquirido.

2. OBJETO DE LA POLÍTICA

La finalidad de esta Política es establecer un procedimiento transparente para la recepción, evaluación, aprobación o rechazo de solicitudes de reembolso.

La presentación de una solicitud de reembolso **no implica su aprobación automática**.

Cada solicitud será revisada individualmente teniendo en consideración, entre otros aspectos:

- El servicio contratado.
- La fecha de compra.
- La fecha de activación.
- El acceso otorgado a la plataforma.
- El contenido educativo utilizado.
- Las clases, sesiones o beneficios utilizados.



- Las promociones aplicadas.
- El medio de pago empleado.
- Las circunstancias que originan la solicitud.
- Las condiciones particulares informadas al momento de la contratación.
- Las disposiciones legales que resulten aplicables.

3. SOLICITUD DE REEMBOLSO

El usuario que desee solicitar un reembolso deberá presentar formalmente su solicitud a través de los canales oficiales habilitados por GLOBAL ACADEMY.

La solicitud deberá contener, como mínimo:

1. Nombre completo del titular de la compra.
2. Correo electrónico registrado en GLOBAL ACADEMY.
3. Número de documento de identidad, cuando corresponda.
4. Fecha aproximada de la compra.
5. Programa, curso, membresía o servicio contratado.
6. Monto pagado.
7. Medio de pago utilizado.
8. Número o código de operación, cuando corresponda.
9. Motivo detallado de la solicitud.
10. Comprobante de pago o documento que permita verificar la transacción.
11. Información adicional que GLOBAL ACADEMY razonablemente pueda requerir para verificar la operación.

La falta de información necesaria podrá ocasionar que el procedimiento quede pendiente hasta que el usuario proporcione los datos requeridos.

4. EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD

Una vez recibida la solicitud completa, GLOBAL ACADEMY procederá a verificar la información proporcionada y el historial relacionado con la prestación del servicio.

La evaluación podrá considerar el acceso realizado a la plataforma educativa, utilización de cursos, visualización de contenidos, participación en sesiones, utilización de



herramientas o beneficios y cualquier otra prestación que forme parte del servicio contratado.

GLOBAL ACADEMY comunicará al usuario si su solicitud ha sido:

- a) Aprobada:** cuando corresponda efectuar una devolución total o parcial.
- b) Observada:** cuando sea necesario proporcionar información o documentación adicional.
- c) Rechazada:** cuando la solicitud no cumpla las condiciones aplicables o exista una causa debidamente sustentada que impida el reembolso, sin perjuicio de los derechos reconocidos al consumidor por la legislación aplicable.

5. GASTOS ADMINISTRATIVOS

Cuando una solicitud de reembolso sea aprobada y resulte aplicable conforme a las condiciones previamente informadas al usuario y a la legislación vigente, GLOBAL ACADEMY podrá aplicar una deducción de hasta el **treinta por ciento (30 %) del importe pagado**, correspondiente a gastos administrativos y operativos relacionados con la gestión de la contratación y devolución.

Estos gastos pueden comprender, según corresponda:

- Procesamiento administrativo de la inscripción.
- Gestión y verificación de pagos.
- Activación y configuración de cuentas.
- Procesamiento de accesos y membresías.
- Costos operativos asociados a la contratación.
- Comisiones de procesamiento que correspondan.
- Gestión administrativa de la solicitud.
- Procesamiento de la devolución.
- Otros costos directamente relacionados con la operación, siempre que resulten procedentes.

La aplicación de esta deducción **no procederá cuando sea contraria a una disposición legal imperativa, a un derecho irrenunciable del consumidor o cuando, por las circunstancias particulares del caso, corresponda legalmente una devolución íntegra.**



6. CÁLCULO REFERENCIAL DEL REEMBOLSO

Cuando corresponda aplicar el porcentaje máximo del 30 % por gastos administrativos, el cálculo será:

Monto pagado – 30 % de gastos administrativos = Monto neto a reembolsar.

Ejemplo:

Monto pagado: **USD 199.00**

Gastos administrativos (30 %): **USD 59.70**

Monto neto de devolución: **USD 139.30**

Antes de procesar el reembolso, GLOBAL ACADEMY comunicará al usuario el monto aprobado para devolución y, cuando corresponda, las deducciones aplicadas.

7. PLAZO PARA EL PROCESAMIENTO DEL REEMBOLSO

Una vez que una solicitud haya sido **formalmente aprobada**, GLOBAL ACADEMY podrá procesar la devolución dentro de un plazo máximo de **treinta (30) días**, salvo que una norma imperativa establezca un plazo distinto para el caso concreto.

El plazo comenzará a computarse desde la comunicación de aprobación de la solicitud y una vez que GLOBAL ACADEMY disponga de toda la información necesaria para ejecutar la devolución.

El usuario reconoce que, una vez emitida o procesada la devolución por GLOBAL ACADEMY, la acreditación efectiva del dinero puede depender adicionalmente de los tiempos operativos de bancos, emisores de tarjetas, procesadores de pago, billeteras digitales, plataformas de pago u otras entidades financieras intervinientes.

Los tiempos propios de terceros son independientes del tiempo de procesamiento interno de GLOBAL ACADEMY.

8. MEDIO UTILIZADO PARA LA DEVOLUCIÓN

Siempre que resulte técnicamente posible, los reembolsos serán procesados utilizando el mismo medio empleado para efectuar el pago original.

Dependiendo de la operación, la devolución podrá realizarse mediante:

- Tarjeta de crédito o débito.
- Transferencia bancaria.
- PayPal.



- Binance u otros medios de pago digital admitidos.
- Yape u otras billeteras digitales, cuando corresponda.
- Otro método autorizado por GLOBAL ACADEMY.

Cuando por razones técnicas, operativas o de seguridad no resulte posible utilizar el método original, GLOBAL ACADEMY podrá coordinar con el titular un medio alternativo.

GLOBAL ACADEMY podrá solicitar información que permita verificar que la cuenta receptora pertenece al titular de la compra o a una persona debidamente autorizada.

9. PAGOS REALIZADOS MEDIANTE TERCEROS

Cuando el pago haya sido procesado mediante una pasarela de pago, banco, plataforma financiera o proveedor externo, GLOBAL ACADEMY podrá encontrarse sujeto a los procedimientos y tiempos establecidos por dicho proveedor.

Las comisiones cobradas directamente por terceros serán tratadas de acuerdo con las condiciones de la operación, las reglas del proveedor de pagos y la legislación aplicable.

10. CASOS EN LOS QUE UNA SOLICITUD PODRÁ SER RECHAZADA

Sin perjuicio de los derechos legalmente reconocidos al consumidor, GLOBAL ACADEMY podrá rechazar una solicitud de reembolso cuando corresponda, entre otros, en los siguientes supuestos:

- Se haya utilizado sustancialmente el servicio contratado.
- Se haya consumido una parte significativa del contenido educativo digital.
- Se hayan utilizado beneficios exclusivos asociados a la membresía.
- Existan indicios razonables de fraude, abuso o manipulación.
- La compra haya sido realizada mediante información falsa o no verificable.
- Se solicite la devolución de un servicio que ya haya sido completamente prestado.
- Se haya producido un incumplimiento grave de los Términos y Condiciones.
- La solicitud corresponda a conceptos expresamente identificados como no reembolsables, siempre que esta condición haya sido informada previamente y resulte legalmente válida.
- Existan otras circunstancias objetivas que hagan improcedente la devolución conforme a las condiciones contratadas y a la normativa aplicable.



La sola existencia de uno de estos supuestos no limitará los derechos que la legislación aplicable reconozca obligatoriamente al consumidor.

11. ACCESO A LA PLATAFORMA DESPUÉS DE UN REEMBOLSO

Cuando un reembolso sea aprobado, GLOBAL ACADEMY podrá proceder a cancelar, suspender o retirar el acceso asociado al producto, programa, academia, membresía, curso o servicio objeto de la devolución.

El acceso podrá ser deshabilitado desde la fecha de aprobación del reembolso o desde el momento que GLOBAL ACADEMY comunique al usuario.

Cuando la devolución sea parcial y corresponda mantener determinados servicios, GLOBAL ACADEMY informará cuáles beneficios o accesos permanecerán vigentes.

12. PROMOCIONES, DESCUENTOS Y BENEFICIOS ESPECIALES

Las compras efectuadas mediante promociones, descuentos, cupones, campañas especiales, bonificaciones u ofertas podrán estar sujetas adicionalmente a sus respectivos **Términos y Condiciones para Promociones**.

En caso de solicitarse un reembolso sobre una compra promocional, el importe será determinado tomando como referencia el monto efectivamente pagado por el usuario y no necesariamente el precio regular del producto o servicio.

Las condiciones especiales de una promoción no podrán limitar derechos reconocidos obligatoriamente por la legislación aplicable.

13. CAMBIO DE PROGRAMA O MEMBRESÍA

Cuando resulte posible, GLOBAL ACADEMY podrá ofrecer al usuario, como alternativa al reembolso:

- Cambio de programa.
- Cambio de academia.
- Transferencia a otra membresía.
- Crédito interno.
- Reprogramación.
- Extensión de acceso.
- Otra solución equivalente.



Estas alternativas serán voluntarias y deberán ser aceptadas expresamente por el usuario cuando corresponda.

14. DUPLICIDAD O ERROR EN EL PAGO

Cuando se verifique objetivamente un cobro duplicado, un importe incorrecto o un pago efectuado por error atribuible al sistema o a GLOBAL ACADEMY, el caso será evaluado con carácter prioritario.

Cuando corresponda legalmente la restitución íntegra de un cobro indebido o duplicado, **no se aplicará la deducción del 30 % por gastos administrativos.**

15. CANCELACIÓN O INCUMPLIMIENTO ATRIBUIBLE A GLOBAL ACADEMY

Cuando GLOBAL ACADEMY determine que un servicio contratado no puede ser prestado por causas directamente atribuibles a la organización, se evaluará la solución correspondiente, que podrá comprender:

- Reprogramación.
- Sustitución por un servicio equivalente.
- Crédito a favor del usuario.
- Devolución parcial.
- Devolución total.

Cuando legalmente corresponda una devolución total debido a un incumplimiento atribuible a GLOBAL ACADEMY, no se aplicará la deducción administrativa prevista para las cancelaciones ordinarias del usuario.

16. CONTRACARGOS Y CONTROVERSIAS DE PAGO

Antes de iniciar un contracargo o disputa directamente ante una entidad bancaria o procesador de pagos, se recomienda al usuario contactar a GLOBAL ACADEMY para intentar resolver la situación mediante los canales internos disponibles.

GLOBAL ACADEMY se reserva el derecho de presentar ante el banco, procesador o entidad correspondiente la documentación relacionada con una operación cuando sea necesario responder a una controversia de pago.

La existencia de una controversia no afecta los derechos que correspondan al usuario conforme a la legislación vigente.



17. DERECHO DEL CONSUMIDOR

Ninguna disposición de esta Política pretende excluir, restringir o eliminar derechos que correspondan obligatoriamente al consumidor conforme a la legislación aplicable.

GLOBAL ACADEMY procurará brindar información clara sobre las condiciones económicas de sus servicios antes de la contratación y atender las solicitudes de reembolso considerando las circunstancias particulares de cada caso.

Cuando exista conflicto entre una disposición de esta Política y una norma imperativa de protección al consumidor, prevalecerá la norma legal aplicable.

18. LIBRO DE RECLAMACIONES

Cuando el usuario considere que su solicitud no ha sido atendida adecuadamente, podrá utilizar el **Libro de Reclamaciones de GLOBAL ACADEMY**, conforme a la normativa que resulte aplicable.

La presentación de un reclamo constituye un procedimiento distinto de la solicitud ordinaria de reembolso.

GLOBAL ACADEMY procurará atender y gestionar las comunicaciones recibidas de manera transparente y documentada.

19. PREVENCIÓN DE FRAUDE

GLOBAL ACADEMY podrá implementar mecanismos razonables de verificación de identidad y titularidad antes de efectuar una devolución.

En caso de detectar inconsistencias, documentación presuntamente adulterada, operaciones sospechosas, solicitudes duplicadas o cualquier situación que requiera comprobación adicional, el procedimiento podrá quedar sujeto a verificación.

Estas medidas tienen como finalidad proteger tanto al titular del pago como a GLOBAL ACADEMY frente a operaciones no autorizadas.

20. COMUNICACIÓN DEL RESULTADO

El resultado de la evaluación será comunicado al usuario mediante alguno de los canales de contacto registrados o utilizados durante la solicitud.

Cuando la solicitud sea aprobada, la comunicación podrá indicar:



- Monto originalmente pagado.
- Deducciones aplicables, si correspondieran.
- Monto aprobado para devolución.
- Medio previsto para efectuarla.
- Estado de la solicitud.
- Información adicional necesaria para completar el procedimiento.

21. MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA

GLOBAL ACADEMY podrá actualizar esta Política cuando resulte necesario debido a cambios operativos, comerciales, tecnológicos o normativos.

Las modificaciones serán publicadas a través de los canales oficiales correspondientes.

Las solicitudes serán evaluadas considerando las condiciones contractuales aplicables a la operación y las disposiciones legales vigentes que correspondan.

22. ACEPTACIÓN

Al contratar los servicios de GLOBAL ACADEMY, el usuario reconoce que las condiciones de compra, cancelación y reembolso que le hayan sido informadas previamente forman parte de la relación contractual, sin perjuicio de los derechos irrenunciables establecidos por la legislación aplicable.

La aceptación de esta Política no implica una renuncia del consumidor a los derechos que le correspondan legalmente.

23. DISPOSICIÓN FINAL

GLOBAL ACADEMY mantiene el compromiso de gestionar las solicitudes de reembolso de manera ordenada, verificable y transparente.

Cada solicitud será evaluada individualmente y cualquier devolución, deducción o rechazo deberá encontrarse sustentado en las condiciones de contratación aplicables y en la normativa vigente.

GLOBAL ACADEMY

Educación • Formación • Crecimiento

Sitio web oficial: <https://globac.world/>

Plataforma educativa: <https://globacgo.world/>



Última actualización: 06 de septiembre de 2026