

INNOVA ACADEMY

Política de Reembolsos, Inactividad y Reactivación

1. Finalidad de esta política

La presente política regula las condiciones relacionadas con reembolsos, cancelaciones, inactividad del estudiante, suspensión temporal de matrícula, reactivación de cursos y vencimiento de acceso en Innova Academy.

Esta política debe ser visible para el estudiante antes de completar el proceso de matrícula o pago.

2. Vigencia de acceso a los cursos

Cada curso tendrá una vigencia determinada desde la fecha de matrícula, activación del acceso o confirmación del pago. Salvo que se indique una condición diferente en la descripción del curso, se aplicarán las siguientes reglas:

1. Cursos cortos: acceso hasta por 6 meses.
2. Cursos técnicos, especializados o de mayor duración: acceso hasta por 12 meses.
3. Cursos en vivo o por cohortes: acceso según el calendario académico informado.
4. Cursos bajo suscripción: acceso mientras la suscripción se mantenga activa y al día.
5. La vigencia de acceso indica el período durante el cual el estudiante puede ingresar al contenido, avanzar en el curso y cumplir los requisitos para certificarse.

3. Inactividad del estudiante

Se considerará que un estudiante está inactivo cuando transcurran 90 días naturales consecutivos sin registrar actividad dentro del curso.

Se entenderá como actividad académica cualquiera de las siguientes acciones: ingreso a la plataforma, avance en lecciones, visualización de contenidos, entrega de actividades, participación en clases, foros o sesiones, realización de evaluaciones o comunicación académica relacionada con el curso.

4. Suspensión temporal por inactividad

Cuando el estudiante acumule 90 días naturales consecutivos de inactividad, Innova Academy podrá cambiar el estado de la matrícula a inactiva o suspendida temporalmente.

La suspensión temporal podrá limitar el acceso al contenido del curso, videos, materiales descargables, evaluaciones, actividades pendientes y emisión del certificado.

La suspensión temporal no elimina necesariamente el historial académico del estudiante.

5. Primera reactivación

El estudiante podrá solicitar la reactivación del curso, siempre que el curso aún se encuentre dentro del período de vigencia.

La primera reactivación dentro del período de vigencia podrá realizarse sin costo.

Esta primera reactivación se concede como una oportunidad para que el estudiante continúe su proceso formativo.

6. Segunda reactivación y reactivaciones posteriores

A partir de la segunda reactivación dentro del período vigente, Innova Academy podrá cobrar una tarifa administrativa equivalente al 15% del valor inicial del curso, con un monto mínimo de ₡5.000.

Ejemplos: curso de ₡30.000, tarifa de reactivación ₡5.000 por aplicarse el mínimo; curso de ₡50.000, tarifa de reactivación ₡7.500; curso de ₡100.000, tarifa de reactivación ₡15.000.

El pago de la tarifa de reactivación no amplía automáticamente la vigencia total del curso.

7. Reactivación después del vencimiento

Una vez vencido el período total de acceso, Innova Academy podrá aplicar una reactivación especial con tarifa administrativa, renovación parcial del acceso, actualización a una nueva versión del curso, nueva matrícula completa o revisión individual del caso.

Cuando hayan transcurrido más de 12 meses desde la matrícula inicial, o cuando el curso haya cambiado sustancialmente de contenido, metodología o plataforma, Innova Academy podrá solicitar una nueva matrícula.

8. Certificado y cursos inactivos

La inactividad o suspensión temporal puede impedir la emisión del certificado si el estudiante no ha cumplido los requisitos académicos del curso.

Para recibir certificado, el estudiante deberá reactivar el curso si se encuentra inactivo, completar los contenidos obligatorios, presentar actividades o evaluaciones requeridas, cumplir la nota mínima cuando aplique, estar dentro del período de vigencia o contar con autorización de reactivación y estar al día con sus obligaciones de pago.

9. Reembolsos antes de iniciar el curso

Cuando el estudiante solicite cancelar la matrícula antes de iniciar el curso, Innova Academy podrá valorar la solicitud conforme a la normativa aplicable y las condiciones específicas del curso.

Para solicitar el reembolso, el estudiante deberá comunicarse por los canales oficiales y brindar nombre completo, número de identificación, nombre del curso, fecha de pago, comprobante de pago y motivo de la solicitud.

10. Reembolsos después de activar el acceso

Una vez activado el acceso al curso, iniciado el proceso formativo, visualizado contenido, descargado material, habilitada una licencia, recibida una clase, asesoría o recurso académico, Innova Academy podrá limitar total o parcialmente el reembolso, según el servicio efectivamente prestado.

Esta regla se aplicará sin perjuicio de los derechos que la normativa costarricense reconozca al consumidor.

11. Casos en los que normalmente no aplica reembolso

Salvo que la normativa aplicable disponga lo contrario, Innova Academy podrá rechazar solicitudes de reembolso en casos de abandono del curso, inactividad del estudiante, falta de seguimiento académico, no realización de tareas o evaluaciones, vencimiento del período de acceso, incumplimiento de requisitos de certificación, problemas técnicos atribuibles al equipo, conexión o configuración del estudiante, uso parcial o total del contenido, certificado ya emitido o material académico ya descargado o consumido.

12. Casos especiales

Innova Academy podrá valorar casos especiales por razones justificadas, tales como enfermedad comprobada, fuerza mayor, problemas técnicos comprobables atribuibles a Innova Academy, duplicidad de pago, error administrativo o situaciones excepcionales debidamente documentadas.

La aprobación de un caso especial quedará sujeta a revisión administrativa.

13. Derecho de retracto y normativa aplicable

Cuando legalmente proceda, el estudiante podrá ejercer el derecho de retracto, cancelación o reclamo conforme a la normativa aplicable en Costa Rica.

El ejercicio de este derecho deberá gestionarse por escrito mediante los canales oficiales de Innova Academy.

Si procede el reintegro, se realizará mediante un medio razonable y verificable, preferiblemente el mismo medio utilizado para el pago, salvo acuerdo distinto entre las partes.

14. Cursos en vivo o por cohortes

En cursos en vivo, presenciales, híbridos o por cohortes, la política de reembolso podrá variar según el calendario académico, fecha de inicio, cupos reservados, clases impartidas y recursos asignados.

Una vez iniciadas las clases, Innova Academy podrá realizar deducciones proporcionales por servicios ya prestados, materiales entregados, cupo reservado o sesiones impartidas.

15. Cursos con cupo limitado

Cuando un curso tenga cupo limitado, la matrícula reserva un espacio para el estudiante.

Si el estudiante cancela después de haber reservado el cupo, Innova Academy podrá valorar si corresponde reembolso total, parcial o no reembolso, según el momento de la cancelación y los costos administrativos asociados.

16. Cursos bajo promoción, beca o descuento

Los cursos adquiridos mediante promoción, beca parcial, descuento o precio especial estarán sujetos a las condiciones específicas informadas al momento de la matrícula.

Las promociones y descuentos no serán necesariamente reembolsables, transferibles o acumulables, salvo autorización expresa de Innova Academy.

17. Matrícula personal e intransferible

La matrícula realizada en Innova Academy es personal e intransferible. Por esta razón, no se permitirá transferir una matrícula a otra persona ni trasladarla automáticamente a otro curso, grupo, programa o servicio diferente al originalmente contratado.

El acceso, avance académico, historial, evaluaciones y eventual certificado pertenecen únicamente al estudiante matriculado.

Cualquier cambio administrativo relacionado con una matrícula deberá ser analizado por Innova Academy de forma interna y no constituirá un derecho automático del estudiante.

18. Plazo de atención de solicitudes

Innova Academy procurará atender las solicitudes de reembolso, reactivación o revisión administrativa en un plazo razonable, según la complejidad del caso y la información aportada por el estudiante.

La academia podrá solicitar documentación adicional antes de resolver la solicitud.