



POLÍTICA DE REEMBOLSOS Y CAMBIOS

Última actualización: 14 de octubre de 2025

Versión: 1.0

“Capacitación de calidad, confiable, eficiente.”

LEVELTRA Level Trainings SpA
78.019.327-1

*Organismo Técnico de Capacitación acreditado bajo la Norma Chilena NCH 2728:2015
Certificación Confidence*

Contenido

1. Introducción	2
2. Identificación de la Empresa	2
3. Principios Generales.....	2
4. Casos en que Procede el Reembolso	3
5. Casos en que No Procede el Reembolso.....	3
6. Cambios o Reasignaciones de Curso	3
7. Procedimiento de Reembolso	4
8. Responsabilidad y Buenas Prácticas.....	4
9. Legislación Aplicable.....	4
10. Contacto	5
LEVELTRA Level Trainings SpA	5

LEVELTRA

1. Introducción

La presente **Política de Reembolsos y Cambios** establece las condiciones bajo las cuales los alumnos o clientes de **LEVELTRA Level Trainings SpA** (en adelante, “LEVELTRA”) podrán solicitar la **devolución del pago** o el **cambio de curso**, en conformidad con la legislación chilena vigente y los principios de transparencia, equidad y calidad de servicio establecidos en la **Norma NCH 2728:2015**.

Esta política es aplicable a todas las contrataciones efectuadas a través del sitio web oficial www.leveltra.com o mediante canales de venta directa de LEVELTRA.

2. Identificación de la Empresa

- **Razón Social:** LEVELTRA Level Trainings SpA
- **RUT:** 78.019.271-1
- **Representante Legal:** Óscar Hernán Bozo Robles
- **Domicilio:** Av. Colón Sur #765, oficina 7, San Bernardo, Chile
- **Correo electrónico:** contacto@leveltra.com
- **Teléfono de contacto:** +56 9 4003 6611
- **Certificaciones:** Norma Chilena NCH 2728:2015 (Confidence) – Registro SENCE vigente.

3. Principios Generales

LEVELTRA ofrece programas de capacitación en modalidad **e-learning asincrónica**, con acceso inmediato tras la validación del pago.

Por la naturaleza digital del servicio (acceso a materiales, videoclases y evaluaciones en línea), las solicitudes de reembolso o cambio se registrarán por los siguientes principios:

1. **Transparencia:** toda solicitud será analizada en forma clara y documentada.
2. **Equidad:** las devoluciones se evaluarán conforme al grado de avance del curso o acceso al material.
3. **Responsabilidad:** LEVELTRA asume la obligación de garantizar el correcto funcionamiento técnico y académico del servicio contratado.

4. Casos en que Procede el Reembolso

El usuario podrá solicitar reembolso total o parcial del valor pagado en los siguientes casos:

1. **Error de pago o duplicidad de transacción**, debidamente comprobada.
2. **Imposibilidad técnica imputable a LEVELTRA**, que impida el acceso o desarrollo del curso.
3. **Cancelación del curso por parte de LEVELTRA**, antes del inicio o dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de acceso o hasta el término del primer módulo del curso.
4. **Cambio de curso o producto adquirido por error**, siempre que no se haya accedido a más del 10% del contenido total o hasta el término del primer módulo, lo que se cumpla primero.

En todos los casos, la solicitud deberá presentarse dentro de un **plazo máximo de 10 días corridos** contados desde la fecha de compra, enviando un correo a contacto@leveltra.com con la siguiente información:

- Nombre completo y RUT del solicitante.
- Nombre del curso adquirido.
- Fecha de compra.
- Motivo detallado de la solicitud.
- Comprobante de pago (boleta o transacción).

5. Casos en que No Procede el Reembolso

No se realizarán devoluciones en los siguientes casos:

1. Cuando el usuario **ya haya accedido o descargado materiales** del curso en más de un 10% del contenido total u su avance sea mas que el primer modulo.
2. Cuando la imposibilidad de acceso se deba a **fallas técnicas del dispositivo, conexión a internet o configuraciones personales** del usuario.
3. Cuando la solicitud se fundamente en **desinterés, falta de tiempo o razones personales ajenas** al servicio prestado.
4. Cuando se trate de **demos, tests de diagnóstico o módulos gratuitos**, los cuales no generan cobro ni derecho a devolución.

6. Cambios o Reasignaciones de Curso

LEVELTRA podrá autorizar el **cambio de curso o reasignación del valor pagado** a otro programa equivalente, bajo las siguientes condiciones:

- La solicitud se presente dentro del plazo de 10 días corridos desde la compra.
- El nuevo curso tenga un valor igual o inferior al original.
- En caso de que el nuevo curso tenga un valor superior, el usuario deberá pagar la diferencia correspondiente.
- No registre avance mas que el primer modulo.

Las solicitudes de cambio serán evaluadas por el área académica y administrativa, garantizando una respuesta formal en un plazo máximo de **5 días hábiles**.

7. Procedimiento de Reembolso

Una vez aprobada la solicitud, LEVELTRA gestionará el reembolso mediante el mismo medio de pago utilizado, dentro de un plazo máximo de **15 días hábiles** desde la validación.

Si el pago fue realizado mediante **Flow, Transbank u otra pasarela electrónica**, el tiempo de abono dependerá de los plazos de cada entidad financiera.

LEVELTRA informará al usuario, por correo electrónico, la confirmación y detalle del proceso de devolución.

8. Responsabilidad y Buenas Prácticas

LEVELTRA garantiza un trato respetuoso, ágil y conforme a las normas de calidad exigidas por la **NCH 2728:2015**.

Toda solicitud de reembolso o cambio será registrada, analizada y archivada para fines de mejora continua, siguiendo el **Procedimiento de Reclamos, Sugerencias y No Conformidades** de la empresa.

9. Legislación Aplicable

Esta Política se rige por las leyes de la **República de Chile**, en particular por la **Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores** y la **Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada**.

Cualquier disputa derivada de su interpretación o aplicación será resuelta por los **Tribunales Ordinarios de Justicia de San Bernardo, Chile**.

10. Contacto

LEVELTRA Level Trainings SpA

RUT: 78.019.271-1

Certificada bajo Norma NCH 2728:2015 – Confidence

Registrada ante SENCE

Dirección: Av. Colón Sur #765, oficina 7, San Bernardo, Chile

Correo: contacto@leveltra.com

Teléfono: +56 9 4003 6611



Oscar Bozo Robles
Representante Legal
LEVELTRA SpA

“Capacitamos personas, potenciamos equipos y transformamos organizaciones.”

LEVELTRA