



**APOSTILLAS
& LEGALIZACIONES S.A.S**

Políticas y Garantías del Servicio

Apostillas y Legalizaciones S.A.S.

Fecha de emisión: **12 de diciembre de 2024**

1. OBJETIVO

El presente documento establece las **políticas generales de servicio, condiciones de garantía, alcance, limitaciones y procedimientos de reclamación** aplicables a los trámites gestionados por **Apostillas y Legalizaciones S.A.S.**, en adelante “la empresa”.

El propósito es brindar un marco de referencia claro y transparente que respalde los derechos y deberes tanto de la empresa como del cliente, asegurando relaciones comerciales confiables y procesos administrativos eficientes.

2. ALCANCE

Estas políticas aplican para todos los servicios prestados por la empresa, dentro de las siguientes líneas:

- **Apostillas de documentos** en Colombia, Estados Unidos, España y México (este último, en fase de implementación).
- **Convalidaciones académicas** ante el Ministerio de Educación Nacional de Colombia.
- **Traducciones oficiales certificadas.**
- **Recolección y envío de documentos físicos** en Colombia, España y EE.UU.
- **Asesoría legal educativa**, incluyendo tutelas, derechos de petición y respuesta a requerimientos emitidos por el MEN.

Estas políticas son de cumplimiento obligatorio para todo cliente que contrate los servicios de Apostillas y Legalizaciones S.A.S., a través de cualquiera de sus canales oficiales.

3. GARANTÍA DE SERVICIO



**APOSTILLAS
& LEGALIZACIONES** S.A.S

3.1. Compromiso de cumplimiento

Apostillas y Legalizaciones S.A.S. garantiza la **gestión completa y diligente** del trámite solicitado por el cliente, siempre que este:

- Haya suministrado la documentación completa, válida y legible.
- Haya realizado el pago correspondiente.
- Haya seguido las indicaciones operativas del equipo.

3.2. Cobertura de la garantía

La garantía cubre:

- **Ejecución del trámite** dentro del tiempo estimado y bajo las condiciones ofrecidas.
- **Corrección sin costo** de errores atribuibles a la empresa.
- **Seguimiento activo** mediante canales digitales.
- **Entrega digital anticipada** del documento cuando aplique.
- **Asesoría clara y ética** en todo el proceso.

3.3. Vigencia

La garantía tendrá vigencia de hasta **10 días hábiles después de finalizado el trámite o entregado el documento**, periodo dentro del cual el cliente podrá reportar inconsistencias.

4. EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

La empresa **no será responsable ni aplicará garantía en los siguientes casos:**



APOSTILLAS & LEGALIZACIONES S.A.S

1. **Errores u omisiones en los documentos entregados por el cliente** (nombres mal escritos, certificados vencidos, sellos faltantes, etc.).
2. **Retrasos, rechazos o devoluciones por parte de entidades externas** como el MEN, universidades, cancillerías, notarias, entre otras.
3. **Decisiones académicas o jurídicas del MEN** frente a una convalidación que no estén vinculadas al proceso documental o legal realizado por la empresa.
4. **Desactualización normativa** durante el trámite que implique nuevos requisitos ajenos al alcance inicial.
5. Cancelaciones solicitadas una vez el trámite ha sido iniciado.
6. Pérdidas o demoras en envíos realizados por operadores logísticos o terceros no controlados directamente por la empresa.
7. Casos en los que el cliente **no atienda requerimientos, no responda comunicaciones o no entregue documentos solicitados a tiempo.**

5. POLÍTICA DE REEMBOLSO

La empresa realizará **reembolsos totales o parciales únicamente en las siguientes condiciones:**

- El trámite **no ha sido iniciado** y el cliente solicita la cancelación.
- Se demuestra **incumplimiento por parte de la empresa**, sin causas externas justificables.
- Se comprueba que hubo **una falla técnica o administrativa directa**, no atribuible al cliente ni a terceros.

Los reembolsos se procesarán en un plazo máximo de **10 días hábiles** después de aprobada la solicitud, y se harán por el mismo medio de pago utilizado o mediante transferencia bancaria.

No hay lugar a reembolso si el cliente entrega documentos erróneos, se niega a atender requerimientos o cancela el servicio cuando este ya ha sido parcialmente ejecutado.

6. PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS Y GARANTÍAS



APOSTILLAS
& **LEGALIZACIONES** S.A.S

Si un cliente desea activar una solicitud de revisión por garantía, deberá enviar un mensaje a:

 garantias@apostillasylegalizaciones.com

 **WhatsApp oficial: +57 300 502 3755**

El mensaje debe contener:

- Nombre completo del titular del trámite
- Número de documento de identidad
- Tipo de trámite realizado
- Fecha de pago
- Breve descripción del inconveniente
- Evidencias en PDF, imagen o mensaje (si aplica)

Una vez recibido, el equipo de calidad tendrá un plazo de **3 días hábiles** para dar respuesta formal.

7. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

Apostillas y Legalizaciones S.A.S. garantiza la **protección total de la información personal, académica y legal** de sus clientes. Ningún documento será divulgado, reutilizado o transferido a terceros sin consentimiento previo, salvo en los casos estrictamente necesarios para la ejecución del servicio (como presentar documentos ante el MEN o notaría).

Todos los datos se manejan conforme a la **Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales en Colombia**.

8. ACEPTACIÓN Y VIGENCIA



APOSTILLAS
& **LEGALIZACIONES** S.A.S

Estas políticas aplican desde el momento en que el cliente realiza el pago y/o confirma el inicio del trámite con Apostillas y Legalizaciones S.A.S.

Al hacer uso de nuestros servicios, el cliente declara que ha leído y acepta en su totalidad los términos aquí expuestos.

9. CONTACTO

Correo general: info@apostillasylegalizaciones.com

Garantías: garantias@apostillasylegalizaciones.com

WhatsApp: +57 300 502 3755

Instagram: [@apostillasylegalizaciones.es](https://www.instagram.com/apostillasylegalizaciones.es)

Facebook: [Apostillas y Legalizaciones](https://www.facebook.com/Apostillas-y-Legalizaciones)

Web: www.apostillasylegalizaciones.com

Firmado electrónicamente:

Elvis Díaz

Gerente General

Apostillas y Legalizaciones S.A.S.