



Política de derecho a retracto

ValCredit S.A.S. – Aplicable a EduFast, CrediXpress y FactuVal

1. Objeto

Esta política regula el ejercicio del derecho de retracto por parte de los consumidores que adquieran productos y servicios financieros ofrecidos por ValCredit S.A.S. a través de medios no presenciales, de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor Colombiano).

2. Ámbito de aplicación

Aplica a las siguientes líneas de producto adquiridas mediante canales digitales:

EduFast: Avaluos educativos con o sin cobertura.

CrediXpress: Modelo de financiación marca blanca.

FactuVal: Avaluos comerciales para compradores/aliados.

Se excluyen productos adquiridos mediante canales presenciales, ferias o acuerdos institucionales directos.

3. Condiciones para ejercer el retracto

El consumidor podrá ejercer el derecho de retracto siempre que:

- i. La contratación se haya realizado por medios no tradicionales o a distancia (WhatsApp, formularios web, call center, email, etc.).
- ii. Se solicite dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato o aceptación del servicio.
- iii. No se haya ejecutado total o parcialmente el servicio o producto financiero, según lo descrito para cada línea:

Producto- Inicio de ejecución (y pérdida del derecho de retracto)

EduFast- Cuando se activa el aval ante la institución educativa o se inicia la administración de cartera.

CrediXpress- Cuando se realiza la activación de la financiación con el comercio aliado.

Medios de contacto

(+57) 300 911 1322 | servicioalcliente@valcredit.co

Oficina principal

Cl. 64 No 14-15 piso 4 Bogotá D.C., Colombia

FactuVal- Cuando se aprueba el cupo comercial, se activa la cobertura o se notifica el respaldo al aliado.

4. Exclusiones

No aplicará el derecho de retracto si:

- i. El producto ya fue activado o ejecutado total o parcialmente.
- ii. Ha transcurrido más de cinco (5) días hábiles desde la aceptación del servicio.
- iii. El cliente aceptó expresamente la ejecución inmediata del servicio, conforme al parágrafo del artículo 47 de la Ley 1480.
- iv. El producto fue adquirido mediante ferias, visitas comerciales presenciales o canales institucionales cerrados.

5. Procedimiento

El usuario deberá enviar una solicitud de retracto a través de cualquiera de los siguientes canales:

✉ Correo: servicioalcliente@valcredit.com

🌐 Formulario: https://neptuno.valcredit.co/valcredit_pgrsdf/solicitud

📱 WhatsApp: +57 300 911 1322

Información requerida:

- i. Nombre completo y documento de identidad.
- ii. Producto contratado (EduFast / CrediXpress / FactuVal).
- iii. Fecha de suscripción o aprobación.
- iv. Correo y número de contacto.
- v. Motivo del retracto (opcional).

Una vez recibida la solicitud, se validará:

- i. Canal de contratación.
- ii. Tiempo transcurrido desde la aceptación.
- iii. Estado de ejecución del producto.
- iv.

De ser procedente, se anulará el contrato sin cobro alguno y se emitirá una constancia de cancelación. En caso contrario, se informará por escrito los motivos por los cuales no es aplicable el derecho de retracto, y se podrán ofrecer alternativas de cancelación anticipada o conciliación.

6. Reembolsos

Si el cliente ya realizó un pago y el servicio no se ha ejecutado, se reembolsará el 100% del valor pagado dentro de los 15 días calendario siguientes, en cumplimiento del artículo 47 de la Ley 1480.

Los costos asociados al uso de pasarelas de pago, transacciones bancarias o recaudo físico no son reembolsables, salvo error imputable a ValCredit.

7. Soporte Legal

Esta política se fundamenta en los siguientes artículos del Estatuto del Consumidor Colombiano – Ley 1480 de 2011:

Artículo 47: Derecho de retracto.

Artículo 48: Efectos del retracto.

Artículo 3: Principios generales de protección al consumidor.