



Abby Hemmings <aby.letelier@gmail.com>

SOL ANUL MAT 604116 - DEBORA LETELIER**VICTOR GOMEZ (Atención al Usuario)** <atencionalusuario.cl@koe.zendesk.com>11 de marzo de
2024, 6:51

Responder a: Atención al Usuario <atencionalusuario.cl+id245290@koe.zendesk.com>

Para: "aby.letelier" <aby.letelier@gmail.com>

##- Por favor, escriba su respuesta por encima de esta línea -##

Esta es una confirmación automática. Su solicitud (n.º #245290) ha sido actualizada. Prontamente será asignada a un agente que atenderá su requerimiento. Para agregar comentarios adicionales, responda a este correo electrónico o utilice el vínculo a continuación:

<https://koe.zendesk.com/hc/requests/245290>**VICTOR GOMEZ (KOE Chile)**

11 mar 2024, 6:51 GMT-3

Estimada Sra. DEBORA ABIGAIL LETELIER FUENTES

Gracias por contactarnos y discúlpennos por la tardanza en responder, estábamos analizando los antecedentes de su solicitud para evaluar y responder con propiedad su caso. Lastimosamente tomando en cuenta que su contrato No.604116 es de fecha 30-01-2024, habiendo sido aceptado, no podemos aceptar su solicitud de anulación y pasamos a explicarle nuestros fundamentos.

KOE es una empresa seria de reconocida experiencia, con tal, tiene unos procesos comprobados y certificados bajo la norma Nch 2728. Dentro de este proceso KOE cumple a cabalidad con nuestro compromiso de excelencia en los procesos comerciales, para ello estableció un proceso llamado Verificación el cual es un procedimiento empleado por nuestra empresa para la vinculación de matrículas y usuarios el cual es independiente al proceso de publicidad o comercialización. En dicho proceso se "Verifica" que los datos informados por el agente de publicidad son verdaderos y que la información fue clara con respecto al producto, las condiciones de venta, las condiciones de pago a crédito, métodos, horarios etc.

Esta condición de no aceptación de anulación de Contrato esta fundamentada justamente en que, **habiendo usted aceptado de plena conformidad la transacción descrita, KOE entiende que la relación comercial plenamente clara y que es completamente entendida por ambas partes.**

Entendemos perfectamente que por elección propia, a la fecha no haya iniciado su programa, sin embargo el Contrato también obliga a KOE a permanecer con los servicios activos, así han estado y así continuaran estando durante la vigencia de su contrato, tanto para usted como para su beneficiario.

KOE Tiene la única oferta del mercado que le permite hacer el programa tanto presencial como vía online, intercambiables, sin ningún costo adicional al contratado. **KOE no tiene costos adicionales de ningún tipo**, no importa cuantas veces usted utilice nuestros sistemas online, cuantas veces tenga que repetir un modulo, cuantas veces venga a talleres, KOE no le cobrara nada extra, incluso si finaliza su vigencia de contrato, KOE realiza extensión de plazo para terminar su programa con compromiso de asistencia sin ningún costo adicional, ya que lo que nos interesa es que efectivamente usted aprenda ingles con el mejor método, **pero de la misma manera asista o no asista, debe pagar las mensualidades, en los términos acordados en nuestra transacción comercial, ya que estaremos disponibles para usted cuando usted lo requiera.**

El motivo expresado por usted, es unilateral, es decir, son motivos externos a KOE e indudablemente **no corresponden a incumplimiento comercial por parte de nuestra y definitivamente no es imputable a nosotros como parte proveedora.**

Es por estas razones, que no aceptamos la solicitud término de contrato, y debemos tomar en cuenta que , **habiendo pasado los plazos máximos para anulación según la ley, KOE a incurrido hasta la fecha en costos directos e indirectos propios de nuestra operación, los cuales distan ampliamente de lo pagado por usted hasta la fecha.**

No obstante a todo lo anterior, lo invitamos a una reunión personalizada en donde con gusto buscaremos las mejores vías de solución al conflicto planteado para que usted no pierda su inversión y esta se traduzca en beneficios.

Estamos plenamente dispuestos a conciliar alternativas económicas o académicas que sean de mutuo acuerdo y que finalmente no representen menoscabo de su patrimonio.

Este Ticket será directamente asignado al Sr. Victor Gomez quien continuara con la atención requerida. Puede responder este mismo ticket para continuar en contacto.

Saludos Cordiales

Victor Gomez

[El texto citado está oculto]

[El texto citado está oculto]

[El texto citado está oculto]