

## **POLÍTICAS DE CANCELACIÓN Y DEVOLUCIÓN**

**1.- OBJETIVO.** El presente documento tiene como objetivo informar la Política de cancelaciones y devoluciones dentro de la empresa, así como todas aquellas condiciones generales y específicas que correspondan.

### **2.- DEFINICIONES.**

1. **Aclaración.** Reporte de anomalía al momento de realizar una recarga.
2. **Devolución.** Es la acción de regresar los dineros de la recarga a la empresa (cliente).
3. **Cancelación.** Es anular la recarga realizada por el cliente.

### **3.- ALCANCES**

#### **GENERALES**

- Aplica para recargas realizadas por TPV y transferencia bancaria.
- Para todo cambio o cancelación de las recargas se aceptará siempre y cuando:
  - Sea solicitado antes de las 48 hrs. De haber realizado la recarga.
  - La recarga se encuentre sin movimientos y por el monto total realizada al inicio, y una identificación oficial.

#### **Devoluciones:**

- Toda devolución solicitada fuera de las 48 horas y hasta 15 días naturales a partir de la recarga, se analizará sin excepción, en caso de ser autorizada causará una penalización del 30% del valor total del pedido por gastos administrativos más comisiones bancarias.

#### **Cancelaciones:**

- Toda cancelación causará un costo económico por gastos administrativos del 30% más comisiones bancarias, el resto se pondrá a disposición del cliente mediante devolución vía transferencia.

#### **REEMBOLSO**

**EL REEMBOLSO SERÁ MEDIANTE RECARGA ELECTRÓNICA A SU TAG.  
EL MONTO POR REEMBOLSAR SERÁ DEL TOTAL DE LAS RECARGAS REALIZADAS.**