

POLÍTICAS DE REEMBOLSOS Y DEVOLUCIONES

SOLUCIONES TECNOLOGICAS CYBERCARD PERU

RUC: 20610621440

1. Objetivo General

En **SOLUCIONES TECNOLOGICAS CYBERCARD PERU**, nuestro principal compromiso es la satisfacción y confianza de nuestros clientes. La presente Política de Reembolsos y Devoluciones establece de manera transparente los términos y condiciones bajo los cuales se procesarán las solicitudes de reembolso por la adquisición de nuestros productos tecnológicos, licencias de software o prestación de servicios.

2. Condiciones Generales para Reembolsos

Los clientes tendrán derecho a solicitar un reembolso completo o parcial si cumplen rigurosamente con las siguientes condiciones:

- La solicitud debe realizarse dentro de los primeros **15 días calendario** posteriores a la fecha de compra o facturación.
- Para productos físicos (hardware, equipos de red, periféricos, accesorios), el artículo debe ser devuelto en su empaque original, sin señales de uso, modificaciones o daños, y con todos sus manuales, cables y accesorios completos.
- Es indispensable presentar el comprobante de pago original (boleta o factura electrónica) emitido por nuestra empresa.

3. Excepciones de Reembolso

Por la naturaleza de los servicios y bienes digitales, **no se emitirán reembolsos** bajo ninguna circunstancia en los siguientes escenarios:

- **Software y Licencias Digitales:** Claves de producto, licencias de software, antivirus o suscripciones digitales que ya hayan sido entregadas, activadas, canjeadas o descargadas.

- **Servicios Ejecutados:** Consultorías IT, desarrollo de software a medida, instalaciones en sitio o soporte técnico cuyas horas ya hayan sido ejecutadas por nuestro equipo de ingenieros o técnicos.
- **Daños por mal uso:** Equipos que presenten fallos físicos, cortocircuitos o alteraciones de software causados por negligencia del usuario, instalación eléctrica deficiente o manipulación por técnicos externos no autorizados.

☒ Checklist de Verificación (Para uso del Cliente)

Asegúrese de cumplir con estos requisitos antes de iniciar su trámite:

- ☐ Estoy dentro del plazo de 15 días calendario desde la fecha de mi comprobante.
- ☐ Tengo mi comprobante de pago (Boleta / Factura) a la mano.
- ☐ Mi producto físico está en su empaque original y en perfectas condiciones.
- ☐ Mi compra **no** incluye licencias digitales ya activadas ni servicios ya brindados.

4. Proceso de Solicitud

Para iniciar una solicitud formal de reembolso, siga estos pasos:

- Envíe un correo electrónico a nuestro departamento de soporte con el asunto: "*Solicitud de Reembolso - [Número de Factura/Boleta]*".
- Incluya una descripción detallada del motivo de la devolución y adjunte su comprobante de pago en formato PDF o imagen legible.
- Nuestro equipo de Atención al Cliente evaluará su caso y emitirá una respuesta en un plazo máximo de **5 a 7 días hábiles**.
- Si su solicitud es pre-aprobada, recibirá instrucciones para acercar o enviar el producto físico a nuestras oficinas para la inspección técnica final.

5. Métodos y Tiempos de Devolución

Una vez aprobado el reembolso de forma definitiva tras la inspección, los fondos se devolverán utilizando el **mismo método de pago** que empleó en la transacción original

(extorno a tarjeta de crédito/débito o transferencia bancaria). Dependiendo de los procesos de su entidad bancaria, el dinero puede tardar entre **7 a 15 días hábiles** en verse reflejado en su cuenta.

¿Necesita ayuda adicional?

Si tiene dudas sobre esta política o requiere asistencia con su trámite, comuníquese con nosotros a través de nuestros canales oficiales de soporte técnico y atención al cliente. Estamos para ayudarle.