

POLITICA DE REEMBOLSO

DOCUMENTO PLACEHOLDER - BORRADOR NO VINCULANTE

Importante: Este documento es únicamente un texto de ejemplo. Debe ser revisado y adaptado a la legislación aplicable, al modelo de negocio y a las condiciones comerciales reales antes de publicarse o utilizarse con clientes.

1. Objeto

La presente política establece, de forma general y únicamente como referencia, las condiciones bajo las cuales un cliente podría solicitar la devolución de un pago realizado por productos o servicios adquiridos a **[NOMBRE DE LA EMPRESA]**.

2. Plazo para solicitar un reembolso

Las solicitudes de reembolso deberán presentarse dentro de los **[XX] días calendario** siguientes a la fecha de compra o pago. Las solicitudes recibidas fuera de este plazo podrán ser rechazadas, salvo que la normativa aplicable establezca condiciones diferentes.

3. Casos elegibles

Podrán considerarse elegibles para reembolso, entre otros, los siguientes casos: cobros duplicados, pagos realizados por error, productos no entregados, servicios no prestados o incumplimientos directamente atribuibles a **[NOMBRE DE LA EMPRESA]**.

4. Casos no elegibles

Como regla general, no se otorgarán reembolsos cuando el producto o servicio haya sido utilizado sustancialmente, cuando el cliente haya incumplido las condiciones acordadas, cuando se trate de conceptos expresamente identificados como no reembolsables o cuando la solicitud no incluya información suficiente para su validación.

5. Procedimiento de solicitud

El cliente deberá enviar su solicitud al correo **[CORREO DE SOPORTE]** o a través del canal **[CANAL DE ATENCION]**, indicando nombre, número de pedido o factura, fecha de compra, valor pagado, motivo de la solicitud y los soportes disponibles.

6. Evaluación y respuesta

Una vez recibida la solicitud, **[NOMBRE DE LA EMPRESA]** realizará una revisión de la información suministrada y comunicará la aprobación, rechazo o solicitud de información adicional dentro de un plazo estimado de **[XX] días hábiles**.

7. Forma y tiempo del reembolso

Cuando un reembolso sea aprobado, se procurará realizarlo utilizando el mismo medio de pago empleado en la transacción original, siempre que sea técnicamente posible. El tiempo efectivo de acreditación podrá depender de la entidad financiera, pasarela de pagos o proveedor utilizado.

8. Cambios y excepciones

Las excepciones a esta política podrán ser evaluadas caso por caso. **[NOMBRE DE LA EMPRESA]** podrá modificar esta política para reflejar cambios operativos, comerciales o legales, dejando constancia de la fecha de actualización correspondiente.

9. Contacto

Para preguntas relacionadas con esta política, el cliente podrá comunicarse a **[CORREO DE SOPORTE]**, teléfono **[TELEFONO]** o mediante **[OTRO CANAL]**.

Empresa	[NOMBRE DE LA EMPRESA]
Fecha de entrada en vigor	[DD/MM/AAAA]
Ultima actualización	[DD/MM/AAAA]
Version	0.1 - Placeholder