

## POLÍTICA DE CANCELACIÓN

### Política de devoluciones y cancelaciones del servicio de capacitación online de Red En Movimiento

Nuestra política de cancelaciones del servicio de Red en Movimiento es la siguiente: Red en Movimiento, a su exclusivo criterio, aceptará la cancelación del servicio dentro de los 10 días naturales de la fecha de compra.

Encuesta.com pone a disposición de sus usuarios una versión de prueba del servicio "versión básica gratuita" así que salvo casos excepcionales Encuesta.com no realizará cancelaciones del servicio una vez recibido el pago.

### Definición de cancelaciones

Cuando un usuario se comunica con nosotros por teléfono o correo electrónico, nuestra primera respuesta es asistirlo en obtener soporte técnico o servicio de atención al cliente para el servicio de capacitación y otros servicios virtuales que contrató. Sin embargo, en algunos casos, un cliente puede sentirse insatisfecho con el servicio por motivos totalmente fuera de nuestro control, en cuyo caso puede procesarse una cancelación.

Si un cliente solicita una devolución, el dinero de la transacción solicitada se reembolsa al cliente mediante transferencia bancaria, devolución del importe a su tarjeta de crédito o débito o mediante reembolso en la cuenta Paypal del cliente.

### Detalles de la política de cancelación del servicio de capacitación online de Red en Movimiento

Los clientes que solicitan una cancelación del servicio de capacitación y otros servicios virtuales serán remitidos al personal de atención para que reciban soporte técnico o servicio de atención al cliente. Las devoluciones solo se acreditarán en la cuenta que se usó para realizar la compra original. Si la cuenta original se cerró, la compra no reúne los requisitos para devoluciones. Para cualquier devolución se hará un cargo del 10% del monto a devolver como cargo administrativo. Para hacer efectiva la devolución, debe solicitarse en los primeros 10 días naturales de haberse hecho la contratación. Después de estos 10 días, será improcedente la devolución del monto del servicio.

### Motivos por los que una contratación de servicio de capacitación online puede reembolsarse

Red en Movimiento tiene grandes motivaciones para mantener la satisfacción del cliente ofreciendo un servicio de calidad. Para garantizar la satisfacción del cliente, Red en Movimiento se reserva el derecho de revertir una contratación, incluidas, entre otras, las siguientes situaciones:

- Si el cliente presenta una razón válida para solicitar una devolución dentro de los 10 días naturales de la compra.
- Si nuestro equipo del servicio de atención al cliente confirma que existe una razón válida para la devolución.
- Si el usuario presenta un informe válido de que el cobro fue fraudulento o no autorizado.
- Para cumplir con los términos de servicio de PayPal, o de las diferentes empresas que nos dan servicio de pasarela de pagos, o la ley mexicana y las solicitudes de fuerzas públicas legales o judiciales mexicanas verificadas o por cualquier motivo que Red en Movimiento considere apropiado.

### Abuso de la política de cancelaciones

Los usuarios que solicitan devoluciones repetidas o consecutivas se les puede impedir la realización de futuras compras.

## **Observación para usuarios de Red en Movimiento**

Esta política de devoluciones y cancelaciones forma parte del contrato con el usuario de Red en Movimiento dentro del cual se incorpora. Como condición para la inscripción en Red en Movimiento y el uso de los servicios de Red en Movimiento, Usted expresamente reconoce que ha leído y comprendido esta política de devoluciones y cancelaciones, y acepta quedar obligado por los términos y condiciones allí contenidos. Si en cualquier momento Usted deja de estar de acuerdo con esta política de devoluciones y cancelaciones o cualquier parte de esta, su único recurso es interrumpir el uso de los servicios de Red en Movimiento y cerrar su cuenta. No obstante, tenga en cuenta que toda transacción que ocurrió antes de la fecha de dicho cierre se registrará y estará controlada en su totalidad por los términos de esta política de devoluciones y cancelaciones.