

## POLÍTICA DE REEMBOLSO

Versión 10 junio 2020

A continuación, se exponen los términos y condiciones bajo los cuales SERVITECHNICAL S.A.S. realizará los reembolsos. Todo cliente deberá aceptarlos antes de contratar cualquiera de nuestros servicios y una vez haya seleccionado el servicio o los servicios requeridos.

SERVITECHNICAL S.A.S. (en adelante también “CARIBEHOST”) es una empresa de servicios de Web Hosting, Dominios, Servidores Virtuales, Servidores Dedicados y asimilados. Todos los servicios presentes y futuros, se sujetarán a las reglas, términos y condiciones descritos en este documento. El contratista o usuario de la cuenta (en adelante “el cliente”) acepta haber leído, entendido y aceptado sin restricción alguna todos los términos y condiciones que la empresa expone en el siguiente documento.

Según la Ley 527 de 1999 (Ley de Comercio Electrónico de Colombia) al usted dar clic o pulsar la tecla enter en el formulario de registro está aceptando haber leído, entendido y aceptado los términos y condiciones que se expresan en este documento. El hecho de que este contrato esté elaborado en forma de mensaje de datos no le quita ninguna validez y no se negarán efectos jurídicos.

Los productos que se adquieran de CARIBEHOST se pueden reembolsar solo si se cancelan dentro del período de reembolso que se indica a continuación en esta póliza. Algunos productos tienen políticas o requisitos diferentes para el reembolso asociado con ellos, incluso algunos productos que no reúnen los requisitos para un reembolso bajo ninguna circunstancia. Consulte los términos de reembolso aplicables a dichos productos a continuación.

**“Fecha de la transacción”**, a los fines de esta Política de reembolso, se refiere a la fecha de compra de cualquier producto o servicio, que incluye la fecha de procesamiento de cualquier renovación por parte de CARIBEHOST según los términos y condiciones del contrato correspondiente del producto o servicio

**“Período de reembolso”**, Puede cancelar un producto en cualquier momento, pero el reembolso solo se emitirá si lo solicita al servicio de atención al cliente de CARIBEHOST dentro del período de tiempo de reembolso especificado para el producto correspondiente, si está disponible.

**“Sin reembolso después del cierre de la cuenta”**, Si reúne los requisitos para recibir un reembolso, tiene que solicitarlo antes del cierre de la cuenta. Puede elegir cerrar su cuenta con nosotros en cualquier momento, pero al cerrarla dejará de ser elegible para recibir un reembolso como lo permite esta Política de reembolso.

## 1. Términos de reembolso estándar

- a) **Planes anuales:** dentro de los 30 días posteriores a la fecha de la transacción.
- b) **Planes mensuales:** dentro de las 48 horas posteriores a la fecha de la transacción.

*Los planes mensuales incluyen todos los planes con un plazo inferior a 1 año (por ejemplo, 6 meses, 9 meses, etc.)  
Los productos de seguridad con servicio de solución no pueden ser devueltos una vez que se ha presentado una solicitud de limpieza.*

## 2. Productos con términos de reembolso especiales

- 2.1. **Registros/Renovaciones de nombres de dominios:** Si cancelamos los dominios por un motivo que no sea la causa especificadas en los términos y condiciones de registro de dominios, le proporcionaremos un reembolso proporcional de sus tarifas.
- 2.2. **Servicios de hosting:** Si un Servicio de hosting ya se ha llevado a cabo, entonces no es reembolsable (si todavía no se llevó a cabo, reúne los requisitos para recibir un reembolso dentro de los 30 días posteriores a la fecha de la transacción).
- 2.3. **Producto comprado con dominio gratis:** En caso de que algún producto comprado incluya un nombre de dominio gratuito, si cancela el producto comprado, el precio de lista del nombre de dominio se deducirá del importe del reembolso (el precio de lista es el precio del nombre de dominio que aparece en el sitio web de CARIBEHOST y no es sujeto a ninguna promoción, descuento u otra reducción de precio).
- 2.4. **SiteLock Emergencia:** Puede solicitar un reembolso dentro de 30 días a partir de la fecha de la transacción SOLAMENTE si todavía no ha activado el producto.

## 3. Productos no elegibles para recibir reembolsos

- a) Servidores en la nube VPS y Dedicados (Si el servicio funciona correctamente, no se admiten desestimientos)
- b) Complementos de configuración
- c) Transferencias dominios (si se llevan a cabo correctamente)
- d) Nombres de dominio Premium