

POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y DEVOLUCIÓN

1. Alcance

Esta política aplica a todos los usuarios que contraten nuestros servicios de software para la gestión de ópticas, incluyendo licencias únicas, suscripciones mensuales, anuales o servicios personalizados.

2. Cancelación del Servicio

El servicio seleccionado por el CLIENTE no tendrá un plazo forzoso, el CLIENTE podrá solicitar la cancelación parcial o total de los servicios contratados, cumpliendo con los siguientes requisitos:

- No presentar adeudos
- Enviar al número de soporte técnico los documentos:
 1. Carta con firma autógrafa. Para las personas físicas, el firmante deberá ser el titular de la cuenta. Para las personas morales, el firmante deberá ser el representante legal.
 2. Identificación oficial vigente del representante legal o titular de la cuenta.

En un plazo no mayor a 72 horas hábiles, Optiksoft dará respuesta a la solicitud, indicando la aceptación o en caso contrario la causa por la cual no es posible cancelar el servicio. Una vez aceptada la cancelación, se podrá iniciar con el proceso de la generación del respaldo de la base de datos el cual se entregará vía correo electrónico.

Importante: después de haber transcurrido 30 días calendario de haber sido entregados los datos se procederá a eliminarlos de nuestros servidores sin posibilidad de recuperarlos.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y DEVOLUCIÓN

3. Política de Devolución

Se podrá realizar devolución de dinero cuando se trate de algún error por parte de la empresa o en los siguientes casos:

- Cuando se haya realizado un cargo superior al cargo que correspondería al servicio contratado.
- Cuando el CLIENTE realice pagos por una cantidad mayor a la factura correspondiente a los servicios contratados.

El proceso de devolución será el siguiente:

El cliente deberá enviar al número de soporte la evidencia de los pagos inadecuados que deben ser reembolsados, en caso de aplicar, pantallazo del estado de cuenta de la cuenta bancaria a la que se realizará la devolución de recursos.

Se tendrá un plazo de 30 días calendario para realizar la devolución. Solo se hará devolución mediante transferencias electrónicas de fondo. No se reembolsará cantidad alguna por servicios no utilizados.