

## **POLITICAS DE CANCELACION Y/O DEVOLUCION DEL SERVICIO DE SU SOFTWARE POR GRUPOTELNET SA DE CV**

### **POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES DE LA COMPRA DE SOFTWARE**

No se aceptan cancelaciones ni devoluciones por lo que es indispensable que el cliente conozca perfectamente el sistema que está comprando ya que una vez realizado el pago no se podrán hacer devoluciones ni reembolsos de dinero.

### **DEFINICIÓN DE CANCELACIONES**

Cuando un cliente realiza la negociación con un ejecutivo de ventas para la adquisición de software, nuestra primera respuesta es asistirlo en todo el proceso, enviándole la información necesaria para su conocimiento por escrito, así como hacer las demostraciones que el cliente necesite. Esto tiene la intención de evitar que el cliente pueda sentirse insatisfecho con el servicio o software adquirido por motivos que puedan ser imputables a GrupoTelnet SA de CV.

Si un cliente se siente insatisfecho con el software o con la atención del personal de GrupoTelnet SA de CV deberá reportarlo al correo de asistencia [sophote@grupotelnet.com.mx](mailto:sophote@grupotelnet.com.mx) o bien en nuestra página web [www.grupotelnet.com.mx](http://www.grupotelnet.com.mx) en la sección de contacto o vía telefónica al número +52 2228824200 para que la queja sea atendida y resuelta.

### **MOTIVOS POR LOS QUE UNA VENTA PUEDE REEMBOLSARSE**

No se hacen reembolsos de dinero. En caso de que un cliente duplique un pago o bien haga un pago mayor al requerido, este saldo a favor del cliente se tomará como un pago por adelantado de pólizas de soporte o futuras adquisiciones de equipo o licencias de software, en caso de recibir pagos por error mayores de 25,000 MXN, se hará el reembolso de este con un cargo por el 5% del importe recibido por costos administrativos, mismo que será facturado al cliente. El dinero será reembolsado a la misma cuenta de la cual provino.

### **OBSERVACIÓN PARA CLIENTES GRUPOTELNET**

Esta política de devoluciones y cancelaciones forma parte del contrato con cliente dentro del cual se incorpora. Como condición para la compra de nuestro software y el uso del servicio que adquiere mensualmente, el cliente expresamente reconoce que ha leído y comprendido esta política de devoluciones y cancelaciones, y acepta quedar obligado por los términos y condiciones contenidos. Si en cualquier momento usted deja de estar de acuerdo con esta política de devoluciones y cancelaciones o cualquier parte de esta, deberá interrumpir el uso de los servicios de nuestro software y dar aviso por escrito con su ejecutivo de 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.

