

POLÍTICAS DE REEMBOLSOS Y DEVOLUCIONES

GRUPO EMPRESARIAL AYT SAC

RUC: 20607781045

1. Objetivo General

En **GRUPO EMPRESARIAL AYT SAC**, nuestro principal compromiso es la satisfacción y confianza de nuestros clientes. La presente Política de Reembolsos y Devoluciones establece de manera transparente los términos y condiciones bajo los cuales se procesarán las solicitudes de reembolso por la adquisición de nuestros productos tecnológicos, licencias de software o prestación de servicios.

2. Condiciones Generales para Reembolsos

Los clientes tendrán derecho a solicitar un reembolso completo o parcial si cumplen rigurosamente con las siguientes condiciones:

- La solicitud debe realizarse dentro de los primeros 15 días calendario posteriores a la fecha de compra o facturación.
- Para productos físicos (hardware, equipos de red, periféricos, accesorios), el artículo debe ser devuelto en su empaque original, sin señales de uso, modificaciones o daños, y con todos sus manuales, cables y accesorios completos.
- Es indispensable presentar el comprobante de pago original (boleta o factura electrónica) emitido por nuestra empresa.

3. Excepciones de Reembolso

Por la naturaleza de los servicios y bienes digitales, no se emitirán reembolsos bajo ninguna circunstancia en los siguientes escenarios:

- **Software y Licencias Digitales:** Claves de producto, licencias de software, antivirus o suscripciones digitales que ya hayan sido entregadas, activadas, canjeadas o descargadas.
- **Servicios Ejecutados:** Consultorías IT, desarrollo de software a medida, instalaciones en sitio o soporte técnico cuyas horas ya hayan sido ejecutadas por nuestro equipo de ingenieros o técnicos.

- **Daños por mal uso:** Equipos que presenten fallos físicos, cortocircuitos o alteraciones de software causados por negligencia del usuario, instalación eléctrica deficiente o manipulación por técnicos externos no autorizados.

Checklist de Verificación (Para uso del Cliente)

Asegúrese de cumplir con estos requisitos antes de iniciar su trámite:

- ☐ Estoy dentro del plazo de 15 días calendario desde la fecha de mi comprobante.
- ☐ Tengo mi comprobante de pago (Boleta / Factura) a la mano.
- ☐ Mi producto físico está en su empaque original y en perfectas condiciones.
- ☐ Mi compra no incluye licencias digitales ya activadas ni servicios ya brindados.

4. Proceso de Solicitud

Para iniciar una solicitud formal de reembolso, siga estos pasos:

- Envíe un correo electrónico a nuestro departamento de soporte con el asunto: "Solicitud de Reembolso - [Número de Factura/Boleta]".
- Incluya una descripción detallada del motivo de la devolución y adjunte su comprobante de pago en formato PDF o imagen legible.
- Nuestro equipo de Atención al Cliente evaluará su caso y emitirá una respuesta en un plazo máximo de 5 a 7 días hábiles.
- Si su solicitud es pre-aprobada, recibirá instrucciones para acercar o enviar el producto físico a nuestras oficinas para la inspección técnica final.

5. Métodos y Tiempos de Devolución

Una vez aprobado el reembolso de forma definitiva tras la inspección, los fondos se devolverán utilizando el mismo método de pago que empleó en la transacción original (extorno a tarjeta de crédito/débito o transferencia bancaria). Dependiendo de los procesos de su entidad bancaria, el dinero puede tardar entre 7 a 15 días hábiles en verse reflejado en su cuenta.

¿Necesita ayuda adicional?

Si tiene dudas sobre esta política o requiere asistencia con su trámite, comuníquese con nosotros a través de nuestros canales oficiales de soporte técnico y atención al cliente. Estamos para ayudarle.