

## **POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y/O DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO DE SOFTWARE POS COLOMBIA**

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 uno de nuestros ejecutivos de ventas para la adquisición de software POS COLOMBIA, nuestra primera respuesta es asistirlo en todo el proceso, enviándole la información necesaria para su conocimiento por escrito, así como enviarles link de acceso al demo abierto para que realicen pruebas y 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 PROMWEBSOFT. Si un cliente se siente insatisfecho con el software o con la atención del personal, deberá reportarlo al correo [suporte@promwebsoft.com](mailto:suporte@promwebsoft.com) o bien por vía telefónica al número +57 300 912 4887 para que la queja sea atendida y resuelta.

### **MOTIVOS POR LOS QUE UNA VENTA NO PUEDE REEMBOLSARSE**

Como PROMWEBSOFT ofrece en su sitio web [softwarepos.co](http://softwarepos.co) y en el envío de información por correo electrónico del demo de prueba abierto y gratuito para probar antes de comprar, PROMWEBSOFT generalmente no reembolsa ni intercambia productos en las siguientes situaciones:

- No leer la descripción del SOFTWARE POS COLOMBIA antes de comprarlo y, por lo tanto, insatisfacción con la función del producto. Es muy recomendable que cada cliente lea la descripción del SOFTWARE POS COLOMBIA y pruebe la versión demo de prueba antes de comprar.
- Un reembolso por la falta de envío de datos de la empresa del cliente después de que la orden se haya realizado correctamente. En general, los datos de acceso al software POS COLOMBIA se enviarán en un proceso de 12 horas. Pero a veces puede retrasarse debido a la configuración, problemas de Internet, etc. En este caso, póngase en contacto con el equipo de soporte técnico de PROMWEBSOFT.
- Un cliente tiene un "cambio de opinión" después de la compra.
- A medida que la compra finaliza, no puede reembolsarse por el motivo de ser incompatible con la versión de sistema operativo y/o de un navegador. PROMWEBSOFT recomienda encarecidamente a los clientes que prueben el software antes de comprarlo.
- Cuando se reúnen algunos problemas técnicos, los clientes cooperan con el equipo de soporte de PROMWEBSOFT para proporcionar información detallada, capturas de pantalla y archivos. No se permitirá una solicitud de reembolso si los clientes se niegan a cooperar o se niegan a probar las soluciones proporcionadas por el equipo técnico de PROMWEBSOFT.

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

PROMWEBSOFT ofrece un reembolso o intercambia el producto para las siguientes circunstancias a continuación:

- Compra del mismo software POS Colombia dos veces al mismo tiempo. Con la verificación y confirmación del equipo de soporte de PROMWEBSOFT, PROMWEBSOFT reembolsará uno de los productos para el cliente o intercambiará un programa por otro producto de PROMWEBSOFT.
- Pago mayor al requerido, con la verificación y confirmación del equipo de soporte de PROMWEBSOFT, PROMWEBSOFT reembolsará uno de los productos para el cliente o intercambiará un programa por otro producto de PROMWEBSOFT.

Una vez que se emita un reembolso, la licencia correspondiente se desactivará.

Para realizar un reembolso, devolución o solicitud de cambio del producto, póngase en contacto con nosotros mediante el correo electrónico [soporte@promwebsoft.com](mailto:soporte@promwebsoft.com), e indíquenos el número de identificación del producto o licencia y el motivo de su solicitud. Revisaremos su solicitud y, por lo general, le notificaremos los resultados por correo electrónico en un plazo de 2 días hábiles.

Actualizado en Bucaramanga a los 11 días del mes de febrero de 2022.

Atentamente,

**PABLO ANDRÉS PICO ROMÁN**  
REPRESENTANTE LEGAL