



Política de Servicio, Cancelaciones y Devoluciones

I. POLÍTICA DE SERVICIO

Una vez efectuada la compra de los servicios seleccionados, el CLIENTE recibirá un correo de confirmación en un plazo no mayor a 48 minutos.

- a) Si es la primera vez que el CLIENTE contrata sus servicios, deberá recibir:
 - a. Un correo con la confirmación de la compra y la factura correspondiente.
 - b. Un correo con los datos necesarios para crear su cuenta.
- b) Si se trata de una renovación de servicio, el CLIENTE recibirá:
 - a. Un correo con la confirmación de la compra y la factura correspondiente

II. POLÍTICA DE CANCELACIÓN

Los Servicios seleccionados por el CLIENTE tendrán vigencia por el plazo forzoso de 1 (un) año (el "Plazo"), comenzando a partir de la fecha de pago de los Servicios. Una vez transcurrido el Plazo, los servicios se renovarán automáticamente por periodos forzosos de un año, por lo que el cliente deberá pagar las cuotas correspondientes a renovación, anualidad y/o servicios extras. En caso de que el Cliente no desee que los servicios sean renovados por el siguiente periodo, deberá cancelar el servicio al menos 30 días antes del término del Plazo.

Durante el Plazo, el CLIENTE podrá solicitar la cancelación parcial o total de los servicios contratados, cumpliendo con los siguientes requisitos:

- a) No presentar adeudos
- b) Ingresar a la liga: <http://atencionesclientes.vital.com.mx/> seleccionando la opción de Cancelación y/o Baja de servicio. Ingresando los documentos que se solicitaran:
 - a. 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
 - b. Identificación oficial vigente del representante legal o titular de la cuenta
- c) La solicitud deberá de ser ingresada 30 días antes a la fecha en que se desea dar por terminado el servicio.

Una vez levantado el caso y cumpliendo con todos los requisitos, Vital cuenta con un plazo no mayor a 72 horas hábiles para dar 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 devolución de recursos en caso de aplicar. Se realizará el cobro del mes completo en curso cuando se de por terminado el servicio, sin importar el día del mes en el que se realice la terminación.

Para los clientes institucionales, el proceso de cancelación del servicio y devolución de pago se realizará de acuerdo al contrato de prestación de servicios vigente al momento de solicitar la cancelación.

III. 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 que una cantidad mayor a la factura correspondiente a los servicios
- Cuando según la Política de Cancelación vigente, existan meses no devengados del periodo contratado

El proceso de devolución será el siguiente:

- El cliente deberá Ingresar a la liga: <http://atencionesclientes.vital.com.mx/> y seleccionar la opción de “pagos duplicados” y tendrá que proporcionar:
 - Evidencia de los pagos inadecuados que deben ser reembolsados, en caso de aplicar
 - Carátula del estado de cuenta de la cuenta bancaria a la que se realizará la devolución de recursos. La cuenta debe estar a nombre de la empresa o persona física, según aplique
- La empresa tendrá un plazo de 30 días calendario para realizar la devolución. Para comprobar la transferencia, la empresa responderá el caso levantado con la fecha de reembolso.
- Solamente se realizarán devoluciones mediante transferencias electrónicas de fondo. En ninguna circunstancia se realizarán devoluciones en efectivo, cheques, con pago a tarjetas de crédito o cuentas a nombre diferentes del cliente

La empresa no reembolsará cantidad alguna por servicios no utilizados y/o devengados por el CLIENTE. La prestación de Servicio(s) de Implementación, *Delivery*, no admiten cancelaciones.