

REVERSIONES

Los Usuarios Contratantes, como participantes en el proceso de pago, podrán solicitar la reversión de los pagos que realicen cuando sean objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el servicio adquirido no sea prestado, o el servicio no corresponda a lo solicitado.

Para las reversiones, se contará con quince (15) días hábiles a partir de momento en que se reciban los documentos necesarios que apliquen para cada caso y éstos sean objeto de análisis y, en caso de ser posible, aprobado. Esta queja deberá ser presentada dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el Usuario Contratante tuvo noticia la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado. La solicitud que se presente, deberá ser presentada a través del correo electrónico gpets.col@gmail.com, fundamentando la solicitud de reversión (el cliente debe explicar el porqué de su solicitud, de forma clara, precisa, oportuna y veraz), así:

- a. Indicar la causal que sustenta la petición, la cual sólo podrá ser una de las siguientes opciones:
 - Fue objeto de Fraude.
 - Fue una operación no solicitada.
 - El producto adquirido no sea recibido.
 - El producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
 - El producto se encuentre defectuoso.

- b. Valor por el que se solicita la reversión.

- c. Adjuntar copia de la transacción (voucher o comprobante del pago con número, fecha y hora)
- d. Adjuntar copia del documento de identidad del propietario del medio de pago con el cual se efectuó la compra.
- e. Adjuntar certificación de la cuenta bancaria con la cual se realizó la operación.
No se admiten extractos o copias vencidas.