

Políticas de Cambios y/o Devoluciones Conecty

Política de Cambios:

La política de Cambios de Conecty te permite en caso de haber comprado el plan equivocado cambiar el plan de datos o la tarjeta SIM en las próximas 48 horas luego de tu compra.

Si es únicamente cambio de plan (y no implica cambio de la tarjeta física): debes notificar dentro de las mismas 48 horas luego de tu compra y mínimo 48 horas antes de la fecha de viaje.

Si la solicitud de cambio requiere reemplazar la tarjeta SIM: debes notificar dentro de las mismas 48 horas luego de tu compra y mínimo 72 horas antes de la fecha de viaje.

En este caso deberás cubrir el costo de domicilio (El cambio se enviará a la misma dirección a la cual originalmente se envió el primer plan)

Nota: Para ambos casos si el nuevo plan o Sim card tiene un valor superior deberás cubrir el excedente y en caso de tener un valor inferior se anularía la transacción original (Se regresaría el dinero) y se haría una nueva transacción por el nuevo valor.

Para los planes a la medida (Travel SIM) debido a que los planes se compran inmediatamente al momento de la compra del usuario posterior a su compra no podrán hacer cambio al plan solo adiciones.

- Los cambios estarán sujetos a ajustes en las políticas de los procesos de activación de los operadores y los tiempos de envío de las empresas transportadoras.

Política de Devoluciones:

La política de Devoluciones de Conecty permiten que, en caso de no poder usar el servicio por fallas del mismo, puedas recibir el reembolso del dinero pagado, bajo las siguientes condiciones y procedimiento.

- 1- El cliente debe notificar a Conecty (línea de soporte) sobre su dificultad (En el momento que se presente el inconveniente).
- 2- El equipo de soporte de Conecty tomará el caso y le dará al usuario las respectivas indicaciones para determinar el origen de la falla. (Nuestro equipo podrá solicitar datos suministrados al momento de la compra,



información de la tarjeta sim (Serial, Teléfono...Etc.), fotos de la misma y capturas de pantalla de algunas secciones del celular).

- 3- Luego de determinar el Origen se darán las indicaciones para la corrección del error.

- 4- En caso tal en que las soluciones al alcance de nuestro equipo técnico no solucionen la falla y deba realizarse validaciones extras con el operador el usuario deberá esperar desde 30 minutos hasta un día hábil que el operador entregue una respuesta oficial.

- 5- Luego de esto se indicarían nuevas alternativas de ajustes y configuración o se realizaría el resultado final del diagnóstico del inconveniente.

- 6- Si es daño de la Sim dependiendo del país, se podrá gestionar la reposición de la tarjeta a través de alguna tienda del operador que se encuentre cercana al cliente y que entre las posibilidades del itinerario le permita al cliente recogerla. En este caso Conecty asumirá el extra costo del chip que el cliente debe cancelar en la tienda y dependiendo de la distancia valor del transporte en el que se incurra.

- 7- Si no es posible dar solución se entrará a evaluar según el uso si la devolución aplica parcial o total (En caso de que haya habido consumo del plan de datos).

- 8- Luego de identificar que el diagnostico da lugar a una devolución parcial o total, el equipo de soporte enviará un correo al Departamento Contable y Administrativo, con los detalles del caso y de la compra para proceder.

- 9- La devolución luego de estar autorizada toma entre 1 día a 10 días hábiles.

No se hará devolución en los siguientes casos:

- En caso en el que el usuario no tenga disponibilidad para que el equipo de soporte pueda hacer el diagnóstico de la situación
- En caso tal en el que el usuario no reporte el problema en el momento que se presente. Sino después o finalizado su viaje (Ya que el equipo no podría diagnosticar lo sucedido).
- Si se identifica una inadecuada manipulación del chip y este se encuentre en malas condiciones debido a ese manejo.



- Si el problema está originado por el dispositivo (teléfono) del usuario
- En caso en que el teléfono del usuario no cuente con las bandas abiertas.
- En caso tal que el operador haya penalizado la línea por mal uso (Ejemplo compartir datos para los planes que no lo permiten)

Notas adicionales:

- El equipo validará el consumo. En caso de haber consumo se prorrateará el valor consumido y se descontará del saldo a devolver.
- Conecty no se hará responsable por inconvenientes relacionados con la falla en el servicio más allá de la devolución del valor del plan pagado
- En caso tal de no tener respuesta de parte del cliente o no tener disposición de tiempo para el realizar y concluir el proceso de soporte, entenderemos que el cliente acepta renunciar a este proceso y por lo tanto a alguna solución de nuestra parte. Por esta razón, al no obtener respuesta o disponibilidad de tiempo, se entendería que no habrá reclamación del mismo o de presentarse alguna reclamación no se procederá con algún tipo de reintegro monetario o reposición de la sim, ya que, sin las validaciones necesarias y las pruebas visuales, no es posible hacer el diagnóstico por parte de nuestro equipo.

