



Políticas de Retorno y Reembolso

DEFINICIONES

Retorno: Se denomina **Retorno** al porcentaje (%) de devolución de dinero mostrado al **usuario registrado** por contratar un servicio de cualquiera de nuestros Aliados a través de nuestra plataforma. Este retorno es parte de los beneficios ofrecidos por **Emigrapp** al usuario registrado en la plataforma. Diferentes porcentajes de retorno son ofrecidos según el servicio y el Aliado, pero nunca tendrá más de un % de retorno en un mismo servicio.

Reembolso: Se denomina Reembolso a la devolución de dinero por la suscripción de una cuenta Premium o por la contratación de un servicio directamente pagado a **EMIGRAPP**.

Reembolso del Aliado: Se denomina reembolso del Aliado a cualquier devolución de dinero que usted haya pagado directamente a nuestro aliado y usted asume la responsabilidad de gestionarlo directamente con el aliado bajo las políticas de reembolso del aliado en cuestión. Emigrapp no es responsable de ningún tipo de reembolso que hay sido pagado directamente por usted al aliado

Usuario Registrado: Se denomina usuario registrado a toda persona que posea una cuenta gratuita o premium en la plataforma **Emigrapp**

Aliado: Proveedor que ofrece servicios y/o productos a través de la plataforma **Emigrapp**.

RETORNO EMIGRAPP

1-Para iniciar un proceso de Retorno con Emigrapp:

- a) El **usuario registrado** debe haber cancelado y recibido efectivamente el servicio por parte del **Aliado**, para esto debe confirmar a través del formulario y/o formularios que recibirá por correo electrónico.
- b) **El Aliado** por otra parte confirmara haber prestado el servicio al usuario que solicita el retorno.

2-Información solicitada en los formularios.

- a) Calificación del Servicio
- b) Calificación de La plataforma **Emigrapp**
- c) Y datos necesarios para el retorno según el método de envío:
 - i. Número de cuenta bancaria
 - ii. Tipo de cuenta
 - iii. institución bancaria
 - iv. dirección asociada a la cuenta bancaria
 - v. Número de teléfono
 - vi. Y cualquier otro dato necesario para este proceso.

Si el usuario registrado por cualquier causa decide que el retorno se realice a un tercero deberá enviar la solicitud por escrito y firmada al correo electrónico reembolso@emigrapp.ca, y debe llenar el formulario de reembolso con todos los datos del tercero.

Una vez realizado el retorno por parte de Emigrapp no será posible anular esta transacción y realizarla nuevamente, por lo que usted asume la responsabilidad total del suministro adecuado de toda la información solicitada para el retorno. Por favor asegúrese de que la información proporcionada es totalmente correcta.

Puede solicitar asesoría al correo servicioalcliente@emigrapp.ca

REEMBOLSO EMIGRAPP

1-Para iniciar un proceso de Reembolso con Emigrapp:

El Reembolso Emigrapp solo es posible en ciertas situaciones.

- a) Reembolso total: Cuando usted paga un servicio directamente a Emigrapp y usted no recibió ningún servicio, tendrá derecho a solicitar un reembolso del 100 % de lo pagado menos los gastos administrativos.
- b) Reembolso Parcial: Cuando usted paga un servicio directamente a Emigrapp y usted no recibió la totalidad del servicio pagado, tendrá derecho a solicitar un reembolso parcial correspondiente al porcentaje del servicio no recibido menos los gastos administrativos de lo pagado por ese servicio.

2-Información solicitada en los formularios.

- d) Calificación del Servicio
- e) Calificación de La plataforma **Emigrapp**
- f) Y datos necesarios para el retorno según el método de envío:
 - vii. Número de cuenta bancaria
 - viii. Tipo de cuenta
 - ix. institución bancaria
 - x. dirección asociada a la cuenta bancaria
 - xi. Número de teléfono
 - xii. Y cualquier otro dato necesario para este proceso.

Si el usuario registrado por cualquier causa decide que el retorno se realice a un tercero deberá enviar la solicitud por escrito y firmada al correo electrónico reembolso@emigrapp.ca, y debe llenar el formulario de reembolso con todos los datos del tercero.

Una vez realizado el retorno por parte de Emigrapp no será posible anular esta transacción y realizarla nuevamente, por lo que usted asume la responsabilidad total del suministro adecuado de toda la información solicitada para el retorno. Por favor asegúrese de que la información proporcionada es totalmente correcta.

Puede solicitar asesoría al correo servicioalcliente@emigrapp.ca

REEMBOLSO ALIADO

- a) Usted asume el 100% de la responsabilidad de solicitar directamente al aliado el reembolso de un servicio pagado directamente al aliado, bajo las políticas de reembolso del aliado en question.

¿Cuándo recibiré mi retorno o reembolso?

Una vez que **Emigrapp** reciba de su parte el formulario completado al 100 % y que **Emigrapp** haya comprobado que se cumple con las condiciones para el retorno o reembolso. **Emigrapp** procesara dicha solicitud la solicitud en un plazo de 2 a 4 semanas hábiles. Los plazos pueden variar en función del método de pago que usted haya elegido, su país de residencia y de la rapidez con que su banco pueda procesar el retorno o reembolso.

¿Dónde me devuelven el dinero?

El formulario de retorno/reembolso indicara el método de pago. Si está en Canadá y posee una cuenta bancaria canadiense, el método utilizado será un **Interac** bancario. Si esta fuera de Canadá el método de pago podrá ser un envío de dinero a través de **Remitly** y de no existir esta opción en su país la segunda opción a considerar seria **PAYPAL**

EL cliente asume el 100% porciento de los gastos administrativos del envío de dinero sea cual sea la vía usada.

Prueba de retorno o reembolso

Emigrapp enviará por correo electrónico al usuario registrado que solicitó el retorno/reembolso una prueba del retorno o reembolso del dinero, según sea emitida por el medio a través del cual se realizó dicho retorno o reembolso.

Emigrapp se reserva el derecho de actualizar cuando lo considere necesario sus Políticas de Retorno y Reembolso.