

POLITICA DE CANCELACIÓN Y DEVOLUCIÓN

Efectiva a partir del 14 de Abril 2022

Tabla de Contenido

1. REQUISITOS DE LA INFORMACION.....	1
2. CONFIRMACION DE LA TARJETA DE CREDITO	2
3. ALMACENAJE DE LA INFORMACION DE LA TARJETA DE CREDITO	2
4. ENTREGA DE SERVICIOS	2
5. TERMINOS Y LIMITACIONES DE LA TRANSACCION	3
6. CANCELACION Y DEVOLUCION.....	3
7. TASAS DE CAMBIO	4
8. POLÍTICAS DE REEMBOLSO	4
9. MODIFICACIONES A NUESTRAS POLÍTICAS.....	5
10. CONTACTO	5

1. REQUISITOS DE LA INFORMACION

- 1.1 Previamente a la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, **WE ASSIST** deberá presentar al Usuario un resumen del pedido de todos los servicios y/o productos que pretende adquirir con su descripción completa, el precio individual de cada uno de ellos, el precio total de los productos o servicios y, de ser aplicable, los costos y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto y la sumatoria total que deba cancelar. Este resumen tiene como fin que el Usuario pueda verificar que la operación refleje su intención de adquisición de los productos o servicios ofrecidos y las demás condiciones, y de ser su deseo, hacer las correcciones que considere necesarias o la cancelación de la transacción.
- 1.2 Para proceder al proceso de pago, el cliente debe aceptar los términos y condiciones y demás políticas que rijan la compra y los productos o servicios de **WE ASSIST**. Una vez el cliente haga click en esto, el sistema habilitará el paso al proceso de pago.

- 1.3 A fin de poder efectuar la tramitación de pagos por los servicios y productos adquiridos en los Sitios, es requerido por parte del Usuario, que provea, al momento de efectuar la compra, una tarjeta de crédito, débito en el caso de utilizar una tarjeta como medio y pago y/o de hacer su pago mediante transferencia bancaria, el comprobante de transferencia, debidamente subido y registrado en [www.weassistgroup.com] mediante el proceso brindado y avalado por la plataforma de estar disponible. Durante el proceso de pago con tarjeta de crédito o débito, para poder completar dicho pago, el Usuario deberá suministrar el número de la tarjeta, fecha de expiración, nombre y el código CVV2, según aparece en la misma. Información adicional podría incluir; pero no taxativamente la dirección de facturación de la tarjeta de crédito (*billing address*), un correo electrónico válido y número de teléfono del comprador, y la exención del impuesto de venta, cuando aplique.

2. CONFIRMACION DE LA TARJETA DE CREDITO

- 2.1 Durante el proceso de compra y una vez solicitados y rellenos los campos solicitados, la plataforma se conectará con la empresa designada para efectuar el procesamiento del pago por los servicios adquiridos. Esta conexión utilizará usando los protocolos de seguridad PCI-DSS para el procesamiento de su transacción. En caso que la transacción resulte positiva, es decir sea aceptada por el procesador de pagos y validada por el banco, We Assist, enviara una confirmación o número de autorización de la transacción. Dicho número será incluido en el documento donde se establecen los servicios adquiridos por el usuario.

3. ALMACENAJE DE LA INFORMACION DE LA TARJETA DE CREDITO

- 3.1 Los campos e información antes mencionados para poder completar la transacción NO SERÁN ALMACENADOS en nuestros servidores, únicamente será guardada para efecto referencial, los cuatro (4) últimos números de la tarjeta, así como el número de confirmación o autorización de la transacción.

4. ENTREGA DE SERVICIOS

- 4.1 Una vez recibida la confirmación de pago por parte de la empresa designada, se emitirán los documentos correspondientes que certifican la adquisición de los servicios contratados. La entrega de servicios que son remunerados con pagos por tarjeta de crédito estará sujeta al recibo de confirmación del pago total bajo la única discreción de **WE ASSIST**. El periodo de confirmación normal fluctúa de 2 a 4 días laborables.

5. TERMINOS Y LIMITACIONES DE LA TRANSACCION

- 5.1 **WE ASSIST** acepta la responsabilidad en todo aspecto relacionado con la transacción incluyendo la venta de los servicios ofrecidos por **WE ASSIST** a través de sus diferentes plataformas electrónicas, servicios al cliente, apoyo, resolución de disputas. Al usted para pagar por sus servicios a través de los diferentes métodos proporcionados, usted confirma ser el titular del medio de pago utilizado o que tiene total autorización por parte del titular del mismo para su uso. Si usted pago con de tarjeta de crédito, aclaramos que todo titular está sujeto a chequeos de validación y autorización por la entidad emisora de la tarjeta y nosotros no estamos obligados a informarle la razón de cualquier rechazo. **WE ASSIST** no admite responsabilidad alguna de parte de la entidad emisora, ni por cargos impuestos en su tarjeta como resultado del procesamiento de su pago, en cumplimiento con su instrucción. Además, nosotros no seremos responsables por cualquier pérdida que usted pueda incurrir al transmitir información a **WE ASSIST** por enlace (link) de internet o por correo electrónico. **WE ASSIST** no acepta responsabilidad alguna por pérdidas, parcial o total, y serán de su única responsabilidad.
- 5.2 **WE ASSIST**, no se hará responsable de los contra cargos generados por la cancelación por parte de un cliente sobre una compra realizada por dicho cliente sin una causa justificada de cancelación como explicadas en la sección 6. Si el cliente por su propia equivocación solicita a su Banco la cancelación y reembolso de una transacción sin causa justificada y avalada por la sección 6 y sin haberse antes comunicado con **WE ASSIST**, el cliente deberá hacerse cargo de la penalidad del contra cargo impuesto por nuestro procesador de pagos por el monto de \$42.80.
- 5.3 Si usted sospecha que ha sido víctima de fraude, primeramente debe comunicarse a contact@weassistgroup.com y validar su transacción con nosotros antes de proceder a un solicitar un reembolso con su banco. De esta manera, de **WE ASSIST** poder certificar que su transacción no fue válida, poder hacer el reembolso sin acarrear en ninguna penalidad.

6. CANCELACION Y DEVOLUCION

- 6.1 Aplicable para nuestros productos de asistencia en viajes: Si usted cambia de parecer sobre la compra de nuestros servicios y cancela, al enviarnos un correo electrónico a contact@weassistgroup.com en un lapso de 72 horas previas a la fecha de salida registrada de su viaje, nosotros le devolveremos el costo de la transacción menos un 5 por ciento (5%) como penalidad de cancelación. La devolución será realizada por el mismo método de pago que usted utilizo al comprar nuestros servicios. Nosotros no emitiremos devoluciones, cuando la solicitud de cancelación sea recibida por nosotros una vez iniciada la vigencia del documento emitido o como de tiempo en tiempo las condiciones generales del producto prohíban dicha devolución. Queda a discreción únicamente de **WE ASSIST** cualquier otra decisión diferente a la aquí expresada.

- 6.2 Aplicable para nuestros productos de segunda opinión médica: Si usted cambia de parecer sobre la compra de nuestros servicios y cancela, al enviarnos un correo electrónico a contact@weassistgroup.com hasta un máximo de 30 días posteriores a la fecha de compra, nosotros le devolveremos el costo de la transacción menos un 5 por ciento (5%) como penalidad de cancelación. La devolución será realizada por el mismo método de pago que usted utilizó al comprar nuestros servicios. Nosotros no emitiremos devoluciones, cuando la solicitud de cancelación sea recibida por nosotros posterior a los 30 días posteriores a la fecha de compra o como de tiempo en tiempo las condiciones generales del producto prohíban dicha devolución. Queda a discreción únicamente de **WE ASSIST** cualquier otra decisión diferente a la aquí expresada.
- 6.3 **WE ASSIST** trata con mucha seriedad las violaciones a sus términos de uso y políticas y condiciones; y no tendremos la obligación de hacer devoluciones si el usuario ha violado estos términos, aún si la solicitud de reembolso ha sido hecha durante el tiempo de cancelación y devolución designado.
- 6.4 **WE ASSIST** no autorizará ni permitirá devoluciones para los siguientes productos:
- Productos adquiridos gratuitamente
 - Productos promocionales, productos en rebaja y/o con descuentos.

7. TASAS DE CAMBIO

- 7.1 Las transacciones ofrecidas en este sitio son en base a US\$ (Dólares Americanos). En caso de que por motivos operacionales o de legislación sean necesarias la aplicación de otras tasas diferentes a las mencionadas, se deberá tomar en cuenta lo siguiente:
- Las tasas de cambio se basan en diversas fuentes disponibles al público y deben usarse únicamente como pauta. No se verifica la exactitud de las tasas, y las tasas reales pueden variar. Es posible que las cotizaciones de las divisas no se actualicen a diario. Se considera que la información proporcionada por esta aplicación es exacta, pero **WE ASSIST** y/o sus filiales no garantizan ni avalan dicha exactitud.
 - Se recomienda al usuario que, al usar esta información con cualquier fin financiero, consulte a un personal calificado para verificar la exactitud de las tasas de cambio. La empresa no autoriza el uso de esta información con cualquier fin que no sea su uso personal y se prohíbe expresamente la reventa, redistribución y el uso de esta información con fines comerciales.

8. POLÍTICAS DE REEMBOLSO

- 8.1 Los reembolsos suelen hacerse efectivos en un plazo de 72 horas. Tomar en cuenta que los bancos y gestoras de tarjetas de crédito pueden tardar algo más en tramitar el ingreso. Nuestro departamento



de calidad debe primero revisar la transacción, la causa de cancelación antes de aprobar una cancelación y devolución.

9. MODIFICACIONES A NUESTRAS POLÍTICAS

WE ASSIST se reserva el derecho de actualizar y / o modificar la presente Política de cancelaciones y devoluciones, así como los demás términos y políticas, en cualquier momento y tendrán validez inmediata a través de todos nuestros sitios, al ser publicados. Toda modificación de los términos, condiciones y políticas de los sitios de **WE ASSIST** se notificarán mediante avisos en nuestro sitio web o por una comunicación a el email de su cuenta.

10. CONTACTO

En caso de preguntas o para comunicarse con la empresa, favor de enviar un mensaje de correo electrónico o correspondencia a:

WE ASSIST CORP.,

Dirección: Torre Financial Center, Piso 17. Calle Elvira Mendez, Panamá, Panamá

Teléfono: (507) 310-2588

Correo electrónico: contact@weassistgroup.com

Sitio web: www.weassistgroup.com