

Política de reembolso

Para cualquier solicitud de reembolso, devolución o cambio del pedido que haya realizado en Nexway, deberá ponerse en contacto con Nexway en un plazo máximo de treinta (30) días tras haber realizado el pedido en Nexway, indicando su número de pedido y el motivo de su solicitud, a través de los datos de contacto indicados anteriormente.

Nexway estudiará su solicitud y le responderá por correo electrónico en un plazo aproximado de dos (2) días laborables tras la recepción de su solicitud. Tenga en cuenta que Nexway, a su entera discreción, puede concederle hasta treinta (30) días adicionales para solicitar el reembolso de su pedido.

Tenga en cuenta que, en función de la naturaleza de su pedido (véanse los distintos casos a continuación), es posible que su solicitud de reembolso, devolución o cambio no prospere.

- **En caso de que solicite un reembolso por un producto o servicio mediante suscripción, con o sin renovación automática.**

Cuando se suscribe a un producto o servicio, Nexway le informa sistemáticamente con antelación de la renovación de su suscripción. Salvo que se estipule lo contrario en las Condiciones Generales de Venta, dispone de treinta (30) días naturales, a partir de la fecha de suscripción inicial o de la fecha de renovación automática de su suscripción, para cancelar su suscripción o la renovación automática de la misma. Cualquier solicitud de cancelación recibida dentro de plazo le da derecho a un reembolso total del importe abonado.

- **En caso de que la naturaleza del producto impida su devolución**

Algunos productos, como las claves de activación de software, no admiten la devolución. En este caso, le pedimos sistemáticamente que renuncie expresamente a su derecho de desistimiento, de conformidad con el artículo L-221-28, apartado 13, del Código del Consumo. La renuncia a su derecho de desistimiento se materializa marcando obligatoriamente, antes de formalizar la venta, la casilla de validación «He leído y acepto las condiciones generales de venta. Al comprar un producto descargable o al recibir una clave de activación de software, deseo acceder inmediatamente al contenido y renuncio a ejercer mi derecho de desistimiento».

EN ESTE CASO, NEXWAY NO REEMBOLSARÁ EL PRODUCTO.

- **En caso de un producto defectuoso**

En caso de que Nexway sea responsable, total o parcialmente, de la entrega de un producto defectuoso, tiene derecho a solicitar la anulación o el cambio del producto durante un plazo de hasta veinticuatro (24) meses a partir de la fecha de compra.

Para obtener más información sobre las garantías, consulte el artículo 12 de las Condiciones Generales de Venta.

- **En caso de que haya comprado un producto vendido en un soporte físico**

En el caso de los productos vendidos en un soporte físico, como un DVD o un CD, dispone de un plazo de treinta (30) días naturales a partir de la fecha de recepción del producto para ejercer su derecho de desistimiento. El producto deberá devolverse en su embalaje original,



sin modificaciones ni alteraciones y completo, a su cargo, a más tardar catorce (14) días después de su solicitud de reembolso, a la siguiente dirección:

Nexway SASU
19 Avenue Feuchères
CS 70002
30020 Nîmes Cedex 1
FRANCIA

Si devuelve el producto por correo ordinario y se extravía por culpa del transportista, se considerará que el producto no ha sido devuelto.

Esta política de reembolso forma parte integrante de las Condiciones Generales de Venta, junto con la Política de Privacidad de Nexway.

Este documento ha sido traducido del francés mediante un programa de traducción. En caso de errores, contradicciones o dudas relativas a la interpretación, prevalecerá la versión francesa.