

Política de reembolso

Para cualquier solicitud de reembolso, devolución o cambio del pedido que haya realizado en Nexway, debe comunicarse con Nexway a más tardar treinta (30) días después de haber realizado el pedido en Nexway, y proporcionar su número de pedido, así como el motivo de su solicitud, a los datos de contacto indicados anteriormente.

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

Tenga en cuenta que, dependiendo de la naturaleza de su pedido (consulte los diferentes casos a continuación), es posible que su solicitud de reembolso, devolución o cambio no sea aceptada.

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

Cuando se suscribe a un producto o servicio, Nexway le informa sistemáticamente con anticipación sobre la renovación de su suscripción. Salvo que se estipule lo contrario en las Condiciones Generales de Venta, cuenta con 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. Toda solicitud de cancelación recibida dentro de los plazos establecidos le da derecho a un reembolso total del monto pagado.

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

Ciertos productos, como las claves de activación de software, no admiten la devolución. En este caso, le solicitamos sistemáticamente que renuncie expresamente a su derecho de desistimiento, de conformidad con el artículo L-221-28, párrafo 13, del Código del Consumidor. La renuncia a su derecho de desistimiento se materializa al marcar obligatoriamente, antes de concluir 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 de inmediato 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, usted tiene derecho a solicitar la cancelación o el cambio del producto durante un plazo de hasta veinticuatro (24) meses a partir de la fecha de su compra.

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

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



Para los productos vendidos en un soporte físico, como un DVD o un CD, dispones de un plazo de treinta (30) días naturales a partir de la fecha de recepción del producto para ejercer tu derecho de desistimiento.

El producto deberá devolverse en su empaque 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 pierde 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 con ayuda de un software de traducción. En caso de errores, contradicciones o dudas relacionadas con la interpretación, prevalecerá la versión francesa.