

Política de Reembolso y Cancelación

Cómo finalizar una contratación y solicitar un reembolso.

Lo esencial para consultar

- Garantía comercial de 30 días en el primer alojamiento.
- Desistimiento legal y fallos tienen protección propia.
- Cancelar, no renovar y borrar datos son decisiones distintas.

Resumen orientativo. Prevalecen las cláusulas completas siguientes.

1. Alcance y derechos distintos

Esta política distingue cancelación, desistimiento legal, garantía comercial y devolución por fallo o cobro indebido. Ninguna reduce las demás. Comprar un servicio digital, usarlo o aprovechar una promoción no elimina automáticamente derechos obligatorios.

Identifica cada producto: alojamiento, dominio, correo, licencia o servicio profesional pueden tener condiciones distintas. Las reglas de terceros no excluyen automáticamente la responsabilidad legal de Zovvi.

2. Desistimiento en compras a distancia

Cuando el CDC brasileño se aplica a contratación a distancia, existe desistimiento de siete días desde la firma o recepción del producto o servicio, según corresponda, con devolución legal. Puede pedirse por el canal de contratación o soporte disponible.

No se exige motivo, crédito interno o retirada de una reclamación. Se consideran contratos accesorios afectados. El inicio del plazo, ejecución o paquetes se analizan individualmente, sin renuncia genérica al comprar.

3. Garantía comercial de 30 días

Además de derechos legales, la primera compra directa de alojamiento tiene garantía comercial de 30 días naturales desde la activación inicial tras pago confirmado. Si cancelas en ese período devolvemos el importe pagado por el alojamiento elegible, sin crédito obligatorio.

No reinicia por renovación, cambio de ciclo, mejora o recompra para repetir el beneficio. No incluye automáticamente dominios, licencias o trabajos ejecutados, que deben estar discriminados y evaluados según condiciones y ley. Limitar esta garantía voluntaria no limita devoluciones legales.

4. Cómo solicitar y elegir la fecha

Usa soporte autenticado indicando servicio, pedido o factura y opción: cierre inmediato, fin del ciclo o solo desactivar cobro automático. No envíes contraseñas, tarjeta completa o códigos. La verificación debe ser proporcional y no impedir injustificadamente cancelar.

Confirma extras afectados: cerrar alojamiento no transfiere ni cancela automáticamente el dominio. Conserva referencia y confirmación. Si falla el recurso electrónico, el soporte debe permitir registrar la fecha de solicitud.

5. Importes, descuentos y paquetes

El cálculo considera importe pagado, descuento real, período y causa. Un dominio incluido o descuento condicionado debe informar reglas y precio separado antes de comprar; no se crea una tasa de salida sorpresa. Toda deducción necesita fundamento y respetar la devolución legal.

Fuera de garantía, terminar al final del ciclo evita renovar sin prometer por sí solo devolución proporcional. Fallos, incumplimiento, duplicidad u otras causas legales conservan sus remedios. Los créditos SLA no liquidan automáticamente todas las obligaciones.

6. Medio de devolución y seguimiento

Se devuelve preferentemente al medio y origen del pago. Pix vuelve a la cuenta de origen cuando sea posible; tarjeta requiere estorno al intermediario y su visualización depende del emisor. Si no es posible, se acuerda alternativa segura a nombre del titular sin datos excesivos públicos.

Se informa importe, fundamento, procedimiento y plazo, con comprobación cuando corresponda. El plazo bancario no justifica retrasar la solicitud. El saldo interno solo sustituye dinero por elección válida permitida por ley.

7. Datos, copias y cierre

Antes de un cierre inmediato exporta archivos, bases, configuraciones y mensajes. Debe quedar claro cuándo termina acceso y contenido. Las copias residuales siguen rotación y restricciones; no dependas de restaurar tras eliminar.

Conservar documentos fiscales, contrato o registros legales no conserva la web por igual plazo. Los derechos sobre datos no dependen de renunciar a devolución o reclamación. Mover alojamiento no cambia automáticamente el titular del dominio.

8. Disputa y revisión

Si no reconoces un cargo, informa a soporte y al medio de pago conservando pruebas. Disputar legítimamente no presume fraude; las restricciones deben considerar riesgo y hechos. No se exige pago duplicado para analizar un cargo disputado.

Las demandas de consumo electrónico reciben confirmación y respuesta en hasta cinco días según ley, sin reducir plazos favorables. Se explica una negativa y permite revisión, sin impedir autoridades o tribunales.

