



Política de Devoluciones y Reembolsos Nexumi S.A.S.

Fecha de Última Actualización: 19 de junio de 2025

En **Nexumi S.A.S.**, valoramos la satisfacción de nuestros clientes y nos comprometemos a ofrecer un proceso claro y justo para devoluciones y reembolsos, en cumplimiento con la normativa colombiana vigente, principalmente la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

Esta política aplica para la compra de entradas, inscripciones o cualquier servicio relacionado con los eventos organizados por Nexumi, ya sean pagos realizados en línea o a través de medios físicos.

1. Derecho de Retracto

De acuerdo con el Artículo 47 del Estatuto del Consumidor, el consumidor tendrá derecho a retractarse de la compra de servicios realizados a través de **métodos no tradicionales o a distancia (ventas en línea, telefónicas, por catálogo, etc.)** dentro de los **cinco (5) días hábiles siguientes** a la fecha en que se realice la compra.

- **Condiciones para ejercer el derecho de retracto:**

- La solicitud debe ser comunicada a Nexumi por escrito al correo electrónico [Incluir correo electrónico de contacto para devoluciones] dentro del plazo establecido.
- Se reembolsará el dinero pagado por el servicio, **sin que proceda ningún tipo de retención o descuento**, a excepción de los costos de transacción bancarios o de la plataforma de pago que no sean imputables a Nexumi.
- El reembolso se realizará en un plazo máximo de **treinta (30) días calendario** contados desde la fecha en que Nexumi reciba la comunicación de retracto.

- **Excepciones al derecho de retracto:**

El derecho de retracto no aplicará cuando el servicio de evento ya haya sido ejecutado total o parcialmente dentro del plazo de los cinco (5) días hábiles, o cuando el evento haya iniciado.

2. Devoluciones y Reembolsos por Cancelación o Aplazamiento del Evento

En caso de que Nexumi se vea en la necesidad de cancelar o aplazar un evento, se aplicarán las siguientes condiciones:

- **Cancelación del Evento:**

- Se ofrecerá el **reembolso total** del dinero pagado por el cliente, a excepción de los costos de transacción bancarios o de la plataforma de pago que no sean imputables a Nexumi.
- El reembolso se realizará en un plazo máximo de **treinta (30) días calendario** contados desde la fecha de notificación de la cancelación.
- Los clientes serán notificados por los canales de contacto provistos (correo electrónico, SMS, etc.).

- **Aplazamiento del Evento:**

- Se informará a los asistentes la nueva fecha del evento.
- Los asistentes tendrán la opción de **mantener su inscripción** para la nueva fecha.
- Si la nueva fecha no es conveniente para el asistente, podrá solicitar el **reembolso total** del dinero pagado, a excepción de los costos de transacción bancarios o de la plataforma de pago que no sean imputables a Nexumi. Esta solicitud debe realizarse dentro de un plazo razonable que Nexumi comunicará al momento del aplazamiento.
- El reembolso se realizará en un plazo máximo de **treinta (30) días calendario** contados desde la fecha de solicitud del reembolso.

3. Solicitudes de Devolución Voluntarias (No aplica derecho de retracto ni cancelación/aplazamiento)

Para solicitudes de devolución por motivos no cubiertos por el derecho de retracto (ej. compras presenciales) o por cancelación/aplazamiento del evento, Nexumi no está obligado a realizar reembolsos, dado que la compra de la entrada o inscripción se considera un servicio cuya disponibilidad se asegura para la fecha y condiciones del evento.

No obstante, Nexumi podrá, a su discreción y en casos debidamente justificados (ej. fuerza mayor comprobada del asistente), evaluar la posibilidad de ofrecer un reembolso parcial, un crédito para futuros eventos o la transferencia de la inscripción a otra persona. Cada caso será analizado individualmente y la decisión de Nexumi será final.

4. Proceso para Solicitar Devoluciones

Para cualquier solicitud de devolución o reembolso, el cliente deberá:

- Enviar un correo electrónico a [Incluir correo electrónico de contacto para devoluciones]
- Incluir en el asunto "Solicitud de Devolución - [Nombre del Evento] - [Nombre del Comprador]".
- Adjuntar copia del comprobante de pago o de la inscripción.
- Explicar claramente el motivo de la solicitud.
- Indicar los datos bancarios para el reembolso (Nombre del titular de la cuenta, número de cuenta, tipo de cuenta, banco). Los reembolsos sólo se realizarán a la cuenta del titular de la compra.

5. Medios de Pago y Reembolso

- **Pagos en línea (tarjeta de crédito, débito, PSE):** Los reembolsos se realizarán a través del mismo método de pago utilizado por el cliente, si es técnicamente posible, o mediante transferencia bancaria a la cuenta indicada por el cliente.
- **Pagos en medios físicos (efectivo, datáfono, etc.):** Los reembolsos se realizarán exclusivamente mediante transferencia bancaria a la cuenta indicada por el cliente.

6. Contacto

Para cualquier duda o inquietud relacionada con esta política, por favor, contáctenos a través de:

- **Correo Electrónico:** servicioalcliente@nexumi.biz
- **Teléfono:** 3108890289