

Política de Reembolsos

HatoControl - pagos, suscripciones y cobros

Proveedor	SALAZAR & ASOCIADOS CONTADORES PUBLICOS Y ABOGADOS S. CIVIL DE R.L
RUC	20600057627
Domicilio	Calle Camino Real N.º 348, Torre El Pilar, Int. 1004, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, Perú
Contacto	info@hatocontrol.com
Versión / vigencia	1.0 05 de octubre de 2026

1. Objeto

Establecer los supuestos y procedimiento para devolver importes pagados por planes o servicios de HatoControl, ya sea por pago manual o mediante una pasarela habilitada.

2. Supuestos de reembolso

Puede solicitarse por cobro duplicado, cobro posterior a cancelación efectiva, importe/plan no autorizado por error atribuible a HatoControl, servicio pagado no activado por causa atribuible a HatoControl, indisponibilidad grave atribuible a HatoControl que justifique remedio, o supuesto legal.

3. No procedencia ordinaria

No generan por sí solos reembolso el cambio de opinión después de iniciar el período, falta de uso, problemas exclusivos de infraestructura del Cliente, consumo voluntario de cuotas o suspensión legítima por incumplimiento.

4. Reembolso total o parcial

Será total cuando corresponda revertir íntegramente el cobro. Podrá ser parcial cuando una parte identificable del período o servicio sí se prestó. En promociones se calcula sobre el importe efectivamente pagado.

5. Solicitud

El Cliente debe indicar organización, correo de cuenta, fecha, monto, moneda, plan/concepto y motivo; puede adjuntar comprobante o identificador. HatoControl nunca solicitará contraseñas, códigos bancarios ni número completo de tarjeta para tramitar el reembolso.

6. Evaluación

HatoControl revisará trazabilidad, facturación, suscripción y, si aplica, información de la pasarela. Los reclamos de consumidores se responden dentro de 15 días hábiles improrrogables.

7. Abono

Cuando se apruebe, HatoControl instruirá el reembolso por el medio técnicamente adecuado. El tiempo de reflejo puede depender del banco o pasarela; HatoControl informará cuando haya emitido la orden.

8. Contracargos

El Cliente mantiene los mecanismos que legalmente pueda ejercer frente a su entidad financiera, pasarela o autoridad. La atención no se condiciona al pago previo.

9. Derechos

Esta política no restringe garantías ni derechos irrenunciables de los consumidores.