

3. Política de Reembolsos, Cancelaciones y Reversión de Pagos

Esta Política aplica a los pagos realizados a Choose Easy por concepto de servicios logísticos y gestiones asociadas. Su aplicación se entiende sin perjuicio de los derechos que asisten al consumidor conforme a la ley colombiana (incluyendo el Estatuto del Consumidor), cuando aplique.

3.1 Cancelación antes de recolección o inicio de gestión

El Cliente podrá solicitar la cancelación sin costo operativo siempre que: (i) la mercancía no haya sido recolectada/recibida por Choose Easy o su operador; y (ii) no se haya iniciado la gestión operativa o documental. En este caso, se podrá reembolsar el valor pagado, descontando costos no reembolsables de procesamiento o pasarela de pago, si existieran y se informaron previamente.

3.2 Cancelación después de recolección o recepción del envío

Si la cancelación ocurre después de la recolección/recepción, se podrán cobrar costos incurridos, tales como: recolección, manejo, embalaje, documentación, almacenamiento, devoluciones, y cualquier cargo del operador. El reembolso, si procede, corresponderá al valor pagado menos dichos costos y recargos.

3.3 Envíos en tránsito, aduana o con novedades

Una vez el envío esté en tránsito internacional, en proceso de inspección o bajo control de autoridad aduanera, la cancelación puede no ser posible. Los costos por retención, bodegaje, devoluciones, destrucción o disposición final serán asumidos por el Cliente o destinatario, según corresponda, y no serán reembolsables.

3.4 Reembolsos por servicio no prestado o cobro duplicado

Si se confirma que: (i) el servicio no se prestó por causas imputables exclusivamente a Choose Easy y sin costos incurridos; o (ii) existió cobro duplicado, la Compañía gestionará el reembolso correspondiente. Para ello, el Cliente deberá radicar solicitud por escrito con soportes de pago.

3.5 Condiciones que no generan reembolso

No procede reembolso, entre otros, en los siguientes casos:

- a) Información incorrecta o incompleta suministrada por el Cliente.
- b) Mercancía prohibida, restringida o no declarada.
- c) Decomisos, retenciones o decisiones de autoridad.
- d) Negativa del destinatario a recibir, ausencia en dirección, o dirección errada.



- e) Embalaje deficiente aportado por el Cliente.
- f) Costos ya causados por operadores, impuestos o aranceles.

3.6 Procedimiento para solicitar reembolso o cancelación

El Cliente deberá enviar la solicitud a sc.choose@chooseeasyex.com, incluyendo: nombre completo, documento, número de guía u orden, motivo, soportes de pago y datos bancarios (si aplica). Choose Easy podrá solicitar información adicional para validar el caso.

Tiempos: la respuesta se dará en un plazo razonable conforme a la complejidad del caso y a los tiempos de validación de terceros (p. ej., pasarelas de pago u operadores).

3.7 Reversión de pagos (comercio electrónico)

Cuando el pago se haya realizado mediante mecanismos de comercio electrónico (tarjeta de crédito, débito u otros) y se configure alguna de las causales legales de reversión (p. ej., fraude, operación no solicitada, producto/servicio no recibido o defecto), el consumidor podrá solicitar la reversión conforme a la normativa aplicable. Choose Easy atenderá estas solicitudes y colaborará con la entidad emisora y la pasarela de pago, sin perjuicio de los requisitos y términos definidos por la ley.

3.8 Actualizaciones

Choose Easy podrá actualizar esta Política. La versión vigente será la publicada en el sitio web.

