

### 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](mailto: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.

