



# Políticas de Devolución, Reembolso y Cancelación

En HiCel, Estamos comprometidos a ofrecer el mejor servicio posible a nuestros clientes. Por eso, nos aseguramos de que cada experiencia sea plenamente satisfactoria. Entendemos que a veces, podría haber situaciones en las que nuestro servicio no llegara a cumplir con sus expectativas, por lo que, ofrecemos una política de devolución, reembolso y cancelación clara y sencilla para ayudarle a resolver cualquier problema que pudiera suscitarse.

Nuestro objetivo, es asegurarnos de que todos nuestros clientes estén 100% satisfechos con nuestros servicios; por lo que, brindamos una solución justa y equitativa para cualquier situación. Si no está satisfecho con su servicio, le animamos a que nos lo haga saber a la brevedad y estaremos encantados de poder ayudarle.

- **Proceso de solicitud:** Los clientes deben contactar a Hicel a través de su Departamento de Atención al cliente o acudir a un centro de atención, para iniciar el proceso de devolución, reembolso o cancelación.
- **Reembolso de servicios:** Los clientes pueden solicitar un reembolso de cualquiera de nuestros servicios por un cobro indebido comprobado o por falta del servicio contratado por más de 12 horas. Si el reembolso es factible, se realizará dentro de los siguientes 30 días hábiles a la solicitud. Los reembolsos se realizarán ya sea compensando un servicio adicional o el valor monetario por el mismo medio de pago utilizado.
- **Cancelación del servicio:** Los clientes pueden cancelar su servicio en cualquier momento, sin penalización. Sin embargo, cualquier cargo pendiente deberá ser pagado antes de la cancelación.
- **Período de devolución:** Los clientes tienen 24Hrs. a partir de la solicitud de portabilidad del servicio de prepago o pospago, para solicitar una devolución sin compromiso.
- **Condiciones de devolución:** para solicitar una devolución, el cliente debe informar a Hicel de cualquier problema técnico o en su defecto, alguna insatisfacción con el servicio.

**Excepciones:** Los reembolsos y devoluciones no son aplicables a cualquier costo asociado con la activación, como: cargos por dispositivo, cargos por envío, cargos por instalación, productos personalizados o descargables, como aplicaciones, juegos o música.

\*Estas políticas están sujetas a cambios sin previo aviso y Hicel se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud que no cumpla con estos términos y condiciones.

Hicel se compromete a ofrecer un servicio de alta calidad y a ayudar a resolver cualquier problema que pueda surgir. Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre nuestra política de devolución, no dude en contactarnos en nuestros centros de atención mas cercanos en su ciudad o al teléfono 6681767675.