



REVERSIÓN

Cuando el usuario realice el pago del producto a través de una tarjeta débito, crédito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, se reversará dicho pago cuando el usuario sea objeto de fraude, la operación corresponda a una no solicitada, el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el Usuario tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el Producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el Usuario deberá presentar queja ante un Centro de Servicio Autorizado y devolver el producto, cuando sea procedente. Adicionalmente, el Usuario deberá notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederá a reversar la transacción al Usuario.

Cuando aplique la reversión del pago, CEM ELECTRONIX S.A.S, realizará, dentro de los treinta (30) días calendarios desde el momento en que se solicitó la reversión, todas las gestiones pertinentes ante las correspondientes entidades bancarias con el fin de realizar la devolución del dinero, sin embargo, **no se hace responsable de las demoras que se ocasionen por parte de las entidades financieras.**

