DOCUMENTO LEGAL

Pagos, Cancelaciones y Reembolsos

Cómo se cobran los planes de Despacha, cómo cancelar y cuándo hay reembolso

Versión 1.0 Última actualización: 28 de octubre de 2026

En pocas palabras

Los planes de Despacha se pagan por adelantado y se renuevan solos hasta que los canceles. Puedes cancelar cuando quieras y seguirás usando el servicio hasta el final del periodo que ya pagaste. Hay reembolso si te cobramos de más o por error. Este resumen es solo una guía: lo que vale es el texto completo de este documento.

1 Planes y ciclos de facturación

1.1 Los Planes de Despacha, sus precios y sus límites se publican en [SITIO WEB] o dentro de la Plataforma. Los precios se expresan en soles (S/), salvo que se indique otra moneda, e incluyen o detallan los impuestos aplicables, como el IGV.

1.2 Cada Plan se cobra por adelantado, por periodos mensuales o anuales, según lo que el Cliente elija al contratar.

1.3 El periodo de facturación comienza el día del primer pago y se repite en la misma fecha de cada periodo.

2 Periodo de prueba gratuito

2.1 Despacha puede ofrecer un Periodo de Prueba de 3 días, por única vez por Cliente, con las funciones y límites que se indiquen al activarlo.

2.2 Al terminar la prueba, para seguir usando el Servicio debes elegir un Plan de pago. No se hace ningún cobro sin tu autorización expresa.

2.3 Si no contratas un Plan, conservamos los datos de la prueba por 30 días para que puedas retomarlos y luego los eliminamos.

3 Medios de pago y renovación automática

3.1 El pago se realiza con los medios habilitados en la Plataforma. Algunos medios pueden tener comisiones o requisitos propios de la entidad que los ofrece.

3.2 Los Planes de pago se renuevan automáticamente al final de cada periodo, por la misma duración y al precio vigente, hasta que el Cliente cancele. Antes de la renovación anual te enviaremos un recordatorio.

3.3 Al contratar, el Cliente autoriza a Despacha y a su pasarela de pagos a realizar los cobros recurrentes.

4 Comprobantes e impuestos

4.1 Emitimos comprobantes de pago electrónicos conforme a la normativa tributaria vigente, a nombre del RUC o documento que indiques al contratar. Revisa que tus datos fiscales sean correctos: no podemos modificar un comprobante ya emitido fuera de los casos que permita la norma.

4.2 Los impuestos aplicables se muestran antes de confirmar el pago.

5 Cambios de plan

Cambio	Cuándo aplica	Cobro
Subir a un Plan superior	De inmediato	Se cobra la diferencia proporcional al tiempo restante del periodo
Bajar a un Plan inferior	Al terminar el periodo ya pagado	Sin cobro adicional ni devolución del periodo en curso
Cambiar de mensual a anual (o al revés)	Al terminar el periodo ya pagado	Se cobra al precio vigente del nuevo periodo

5.1 Si el Plan inferior tiene límites menores, el Cliente debe ajustar su uso antes de que el cambio entre en vigencia.

6 Pagos fallidos y suspensión

6.1 Si un cobro falla, lo intentaremos de nuevo y te avisaremos por correo. Puedes actualizar tu medio de pago desde tu cuenta.

6.2 Si el pago no se regulariza en 7 días calendario, podemos suspender el Servicio hasta que se regularice. Tus datos se conservan mientras dure la suspensión, según los Términos.

6.3 La suspensión no cancela la deuda. Si el pago no se regulariza en 30 días, podemos terminar el contrato.

7 Cancelación del plan

7.1 Puedes cancelar en cualquier momento desde tu cuenta o escribiendo a [CORREO DE SOPORTE]. Para evitar la próxima renovación, cancela antes de la fecha de cobro.

7.2 La cancelación surte efecto al final del periodo ya pagado: hasta esa fecha seguirás usando el Servicio con normalidad.

7.3 Después de la cancelación puedes exportar tu información durante 30 días. Luego la eliminamos o anonimizamos, salvo lo que la ley nos obligue a conservar.

8 Reembolsos

Situación	¿Hay reembolso?
Te cobramos dos veces o un monto equivocado	Sí, devolvemos el monto cobrado de más
Te cobramos después de que cancelaste correctamente antes de la fecha de renovación	Sí, devolvemos el cobro
El Servicio estuvo caído por causa nuestra, según el Acuerdo de Nivel de Servicio	Sí, mediante el crédito que indica ese acuerdo
Pides la devolución dentro de los 7 días del primer pago y casi no usaste el Servicio	Se evalúa caso por caso
Cancelas a mitad de periodo	No: sigues usando el Servicio hasta el final del periodo pagado
No usaste el Servicio durante el periodo	No, salvo que la ley reconozca otra cosa
Cambias a un Plan inferior	No por el periodo en curso

8.1 Estas reglas no limitan los derechos que la ley reconozca al consumidor.

9 Cómo solicitar un reembolso

9.1 Escribe a [CORREO DE SOPORTE] con el asunto “Solicitud de reembolso”, indicando tu nombre o razón social, el correo de tu cuenta, la fecha y el monto del cobro y el motivo de tu solicitud.

9.2 Revisaremos tu pedido y te responderemos en un plazo máximo de 10 días hábiles. Si procede, el reembolso se hace por el mismo medio de pago, dentro de los plazos de la entidad emisora.

10 Contracargos y disputas de pago

10.1 Si no reconoces un cobro, escríbenos antes de iniciar un contracargo con tu banco: casi siempre podemos resolverlo más rápido.

10.2 Mientras una disputa o contracargo esté abierto, podemos suspender la cuenta. Si el contracargo resulta improcedente, el Cliente deberá cubrir el monto y los costos asociados.

11 Libro de Reclamaciones y contacto

11.1 Si no estás conforme con la atención o con un cobro, puedes presentar un reclamo o queja en nuestro Libro de Reclamaciones virtual: [ENLACE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES]. Lo atenderemos dentro de los plazos legales.

Servicio	Despacha
Soporte y reembolsos	[CORREO DE SOPORTE]
Sitio web	[SITIO WEB]

> **Consejo: guarda tus comprobantes**
>
> Conserva tus comprobantes electrónicos de pago: te servirán para cualquier solicitud de reembolso o reclamo.