

I. POLÍTICA DE CANCELACIÓN

El servicio seleccionado por el CLIENTE no tendrá un plazo forzoso, el CLIENTE podrá solicitar la cancelación parcial o total de los servicios contratados, cumpliendo con los siguientes requisitos:

- a) No presentar adeudos.
- b) Enviar al siguiente correo: contacto@eoptics.mx los documentos:
 1. Carta con firma autógrafa. Para las personas físicas, el firmante deberá ser el titular de la cuenta. Para las personas morales, el firmante deberá ser el representante legal
 2. Identificación oficial vigente del representante legal o titular de la cuenta.
- c) La solicitud deberá de ser ingresada 30 días antes a la fecha en que se desea dar por terminado el servicio.

Una vez levantado el caso y cumpliendo con todos los requisitos, e-Optics cuenta con un plazo no mayor a 72 horas hábiles para dar respuesta a la solicitud, indicando la aceptación o en caso contrario la causa por la cual no es posible cancelar el servicio. Una vez aceptada la cancelación, se podrá iniciar con el proceso de la generación del respaldo de la base de datos el cual se entregará vía correo electrónico.

II. POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN.

Se podrá realizar devolución de dinero cuando se trate de algún error por parte de la empresa o en los siguientes casos:

- Cuando se haya realizado un cargo superior al cargo que correspondería al servicio contratado
- Cuando el CLIENTE realice pagos por una cantidad mayor a la factura correspondiente a los servicios contratados.

El proceso de devolución será el siguiente:

El cliente deberá enviar un correo a contacto@eoptics.mx y tendrá que proporcionar:

- Evidencia de los pagos inadecuados que deben ser reembolsados, en caso de aplicar.
- Carátula del estado de cuenta de la cuenta bancaria a la que se realizará la devolución de recursos. La cuenta debe estar a nombre de la empresa o persona física, según aplique.

La empresa tendrá un plazo de 30 días calendario para realizar la devolución.

Solamente se realizarán devoluciones mediante transferencias electrónicas de fondo. En ninguna circunstancia se realizarán devoluciones en efectivo, cheques, con pago a tarjetas de crédito o cuentas a nombre diferentes del cliente. La empresa no reembolsará cantidad alguna por servicios no utilizados y/o devengados por el CLIENTE. La prestación de Servicio(s) de Implementación y hospedaje, no admiten cancelaciones.