

POLÍTICA DE CANCELACIÓN, ACLARACIONES Y REEMBOLSOS

Código	NF-LEG-004
Versión	2026-08 - Borrador de preproducción
Estado	BORRADOR PENDIENTE DE VALIDACION JURIDICA

Política propuesta, aún no contractual: los cobros reales todavía no están habilitados. Antes de activarlos deben aprobarse los plazos, la razón social, el canal de soporte y el tratamiento exacto de cada supuesto.

El objetivo es que contratar y cancelar sean procesos claros, accesibles y sin permanencia forzosa. Esta página distingue cancelar futuros cobros, solicitar devolución y reportar un cargo desconocido.

INDICE DEL DOCUMENTO

- 1. Estado actual del sistema de cobro
- 2. Prueba gratuita de 30 días
- 3. Suscripción y renovación automática
- 4. Cómo cancelar la renovación
- 5. Qué sucede después de cancelar
- 6. Cuándo puede proceder un reembolso
- 7. Cargos duplicados
- 8. Cargos no reconocidos
- 9. Pagos rechazados o pendientes
- 10. Contracargos y controversias con el procesador
- 11. Acceso a datos después de cancelar
- 12. Facturas y comprobantes
- 13. Cómo solicitar una aclaración o devolución
- 14. Contacto y escalamiento

1. Estado actual del sistema de cobro

NotaFácil se encuentra en preproducción. La página de precios muestra el plan previsto, pero ninguna política debe considerarse definitiva hasta que el procesador de pago, impuestos, comprobantes y flujo de aceptación hayan sido probados y publicados.

2. Prueba gratuita de 30 días

La prueba prevista no requiere tarjeta. Por ello, al terminar no debe existir un cargo automático si la persona nunca proporcionó y autorizó un medio de pago. Se mostrará con anticipación la fecha de término y las funciones que cambiarán.

Cancelar durante la prueba evita cualquier conversión futura a plan pagado. La cuenta podrá conservar acceso de consulta durante el periodo definido antes del lanzamiento.

3. Suscripción y renovación automática

Antes de confirmar un plan se mostrarán precio total, moneda, impuestos, periodicidad, fecha aproximada del siguiente cargo y forma de cancelación. Si la renovación es automática, cada autorización deberá quedar asociada a la cuenta correcta.

La propuesta comercial actual es de \$99.00 MXN al mes después de la prueba. Cualquier cambio aplicará sólo a periodos futuros y será comunicado previamente.

4. Cómo cancelar la renovación

El mecanismo de cancelación deberá ser tan accesible como la contratación. No se exigirá llamar por teléfono si la suscripción se contrató completamente en línea.

- Iniciar sesión con la cuenta administradora del Negocio.
- Abrir Configuración y después Plan y facturación.
- Seleccionar Cancelar renovación y revisar la fecha efectiva.
- Confirmar la solicitud; el sistema mostrará un folio y enviará un comprobante.
- Si el botón no está disponible, contactar soporte con el correo de la cuenta y sin compartir contraseñas.

5. Qué sucede después de cancelar

- Se detienen renovaciones posteriores una vez confirmada la cancelación.
- El periodo ya pagado normalmente continúa hasta su fecha de término.
- La cancelación no borra automáticamente documentos ni sustituye una solicitud de eliminación.
- Antes del vencimiento podrá descargarse la información en los formatos habilitados.
- Las invitaciones y permisos del equipo podrán limitarse al finalizar el periodo.

6. Cuándo puede proceder un reembolso

Cada solicitud se evaluará conforme a la ley, la evidencia del procesador y el servicio efectivamente prestado. Entre los casos que requieren revisión están: cobro duplicado; cargo posterior a una cancelación confirmada; importe distinto al autorizado; servicio pagado que no pudo activarse por una falla atribuible a NotaFácil; o ejercicio de un derecho legal aplicable.

La política definitiva indicará el plazo para solicitarlo, tiempo estimado de resolución y forma de cálculo. No se utilizará esta sección para eliminar derechos irrenunciables de la persona consumidora.

7. Cargos duplicados

Si dos operaciones corresponden al mismo periodo y cuenta, debe reportarse el identificador visible, fecha e importe. NotaFácil conciliará con el procesador y, si se confirma la duplicidad, gestionará la devolución al medio original.

8. Cargos no reconocidos

Primero debe revisarse si otro administrador del Negocio realizó la contratación. Si nadie reconoce el cargo, se recomienda reportarlo inmediatamente a NotaFácil y al emisor del medio de pago. Por seguridad, la cuenta puede quedar temporalmente limitada mientras se investiga.

No envíe fotografías completas de tarjetas, códigos de seguridad, contraseñas ni códigos de un solo uso.

9. Pagos rechazados o pendientes

Un pago rechazado no activa el plan. Un pago pendiente se reflejará sólo después de la confirmación válida del procesador. NotaFácil no debe pedir repetir el pago sin verificar antes si la primera operación se aprobó, para reducir duplicidades.

10. Contracargos y controversias con el procesador

Un contracargo abre un proceso independiente con el emisor o procesador. NotaFácil podrá aportar comprobantes de autorización y prestación, y limitar temporalmente el plan relacionado. La persona conservará sus canales de aclaración y derechos aplicables.

11. Acceso a datos después de cancelar

La propuesta es permitir consulta y descarga durante [PLAZO POR DEFINIR] . Después se aplicará la política de conservación y eliminación. El Usuario debe descargar documentos que necesite conservar por razones comerciales, fiscales o legales.

Cancelar la suscripción y eliminar la cuenta son acciones diferentes. La eliminación puede estar sujeta a verificaciones y excepciones legales.

12. Facturas y comprobantes

La cancelación no sustituye una solicitud de factura o corrección fiscal. El comprobante del procesador y el CFDI, cuando proceda, son documentos diferentes. Los plazos y datos requeridos se publicarán antes de aceptar pagos.

13. Cómo solicitar una aclaración o devolución

- Enviar la solicitud desde el correo administrador a [CORREO DE FACTURACIÓN].
- Incluir nombre del Negocio, fecha, importe, concepto e identificador de la operación.
- Explicar el motivo y adjuntar sólo comprobantes donde se oculten datos financieros innecesarios.
- Conservar el folio de recepción y responder cualquier solicitud razonable de información.
- Recibir la resolución y, si procede, la referencia del reembolso al medio original.

14. Contacto y escalamiento

Canal de facturación: [CORREO DEL DOMINIO] . Horario: [HORARIO] . Plazo objetivo de primera respuesta: [PLAZO] .

Si no se resuelve directamente, la persona conserva las vías de protección previstas en la legislación aplicable. Consulte también los Términos y Condiciones .

FIN DEL DOCUMENTO