

POLÍTICA DE REVERSIÓN DE NEXO PLUS S.A.S.

I. INTRODUCCIÓN

NEXO PLUS S.A.S., líder en la realización, promoción y comercialización de productos financieros. Con el propósito de brindar claridad, transparencia e información completa, oportuna, verídica y verificable emite la presente política de reversión en consonancia con las disposiciones del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.

II. OBJETIVOS

1. Informar de manera completa, oportuna, verídica y verificable la procedencia de la figura de la reversión del pago, establecida en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.
2. Establecer el procedimiento y escenarios de aplicación para la efectivización de la reversión del pago solicitada por el consumidor.

III. DEFINICIONES

1. Comercio electrónico: se refiere a toda operación comercial o negocio jurídico, contractual o no contractual, estructurada a partir de la utilización de uno o más mensajes de datos o de cualquier otro medio similar. Ley 527 de 1999.
 - 1.1. Se entenderá por comercio electrónico la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y los consumidores, para la comercialización de productos y servicios. Ley 1480 de 2011, capítulo VI, artículo 49.
2. Reversión del pago: se refiere al reintegro realizado por **NEXO PLUS S.A.S.**, a un consumidor/pagador del valor de una compra procesada a través de la plataforma habilitada y discriminada por **NEXO PLUS S.A.S.**, para ello. La reversión del pago se gestiona únicamente a solicitud del consumidor/pagador.

IV. PROCEDENCIA DE LA REVERSIÓN DE PAGO

La reversión del pago procederá en los siguientes eventos:

1. Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
2. Cuando **NEXO PLUS S.A.S.**, tenga sospecha de fraude por suplantación de identidad del consumidor/pagador, en cuyo caso la reversión del pago se realizará a solicitud del consumidor/pagador real y debidamente identificado ante **NEXO PLUS S.A.S.**
3. Cuando se trate de compras no solicitadas por el consumidor/pagador.
4. Cuando el producto adquirido no sea recibido por el consumidor/pagador.
5. Cuando el producto o servicio entregado no corresponda al solicitado
6. Cuando el producto solicitado sea defectuoso.

V. OPORTUNIDAD Y PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA REVERSIÓN DEL PAGO

El consumidor/pagador contará con cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de acaecimiento de las causales descritas previamente, o contados a partir del momento en que tuvo noticia de la operación fraudulenta; no solicitada; o que debió haber recibido el producto; lo recibió defectuoso; o sin que correspondiera a lo solicitado, para presentar la solicitud de reversión del pago.

A partir de la fecha de conocimiento de alguna de las causales descritas en la presente política de reversión del pago, el consumidor/pagador debe presentar queja a **NEXO PLUS S.A.S.**, y reintegrar el producto en los casos en que sea procedente, en las mismas condiciones en que fue obtenido. Adicional a ello, deberá el consumidor/pagador notificar al emisor del instrumento de pago electrónico de la queja interpuesta a **NEXO PLUS S.A.S.**, lo anterior deberá realizarse dentro de los mismos cinco (5) días hábiles.

Deberá el consumidor/pagador para hacer efectiva la reversión del pago realizar comunicación escrita al correo serviciocliente@nexopluss.com, en la que deberá incluir y discriminar los siguientes datos:

1. Numero de la transacción
2. Fecha de la transacción
3. Valor de la transacción
4. Valor de la solicitud de reversión de pago
5. Manifestación expresa de las razones empleadas para la reversión del pago (no será necesaria la justificación para la procedencia de la reversión del pago)
6. Identificación de la tarjeta de crédito o instrumento de pago con el que se ha realizado la transacción. No se requiere para la identificación el envío del número completo del instrumento de pago empleado
7. Identificación y discriminación del consumidor/pagador

NEXO PLUS S.A.S., contará con un término de quince (15) días hábiles para hacer efectiva la reversión del pago.

PARÁGRAFO PRIMERO: podrá el consumidor/pagador solicitar la reversión parcial del pago, respecto de los bienes y servicios que considere se adecúan a las causales descritas previamente. Deberá discriminar cada uno de los valores y bienes/servicios sobre los que solicitará la reversión parcial del pago.

PARÁGRAFO SEGUNDO: **NEXO PLUS S.A.S.**, emitirá constancia de la presentación de la queja indicando la respectiva fecha de recepción y la causal en que se sustenta la solicitud de reversión del pago.

VI. CONTROVERSIAS ANTE LA REVERSIÓN DE PAGO

En caso de existir controversia al interior del proceso de reversión del pago, el consumidor/pagador y/o el proveedor podrán acudir ante autoridad judicial o administrativa para dirimir el conflicto. La decisión adoptada por la autoridad competente será acatada de forma definitiva.

En las controversias entre consumidor y proveedor, dirimidas por la autoridad judicial o administrativa a favor del proveedor, deberá el emisor del pago; previa notificación de la decisión a los demás participantes de la cadena de consumo, proceder a cargar definitivamente la transacción objeto de la reversión, al depósito bancario o instrumento de pago respectivo siempre que fuere posible. En caso de que la autoridad judicial o administrativa determine la mala fe o indebido obrar del consumidor/pagador, podrá la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) imponerle sanción de hasta cincuenta (50) S.M.M.L.V.

VII. CANALES DE COMUNICACIÓN

NEXO PLUS S.A.S., ha habilitado los siguientes canales de comunicación:

- Correo electrónico atención al cliente: **serviciocliente@nexopluss.com**
- Correo electrónico para solicitudes de reversión del pago: **serviciocliente@nexopluss.com**
- PQRSD (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias):
http://nexopluss.com/?page_id=2007
- Teléfono: 7626233
- Dirección de notificaciones: carrera 58 No. 97-30 oficina 202 Bogotá D.C.
- Página web: <http://nexopluss.com/>

VIII. BIBLIOGRAFÍA

- Ley 1480 del 2011, por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.
- Ley 527 del 1999, por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.