

Política de devoluciones:

1. DERECHO DE RETRACTO

De acuerdo con el artículo 47 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) los Clientes tendrán derecho a retractarse de las compras de equipos MiniDatáfono y Minipro realizadas en este sitio web, atendiendo a las siguientes condiciones:

- El Cliente deberá comunicarse con Pagos Redeban mediante cualquiera de los Canales de Atención al Cliente relacionados, para solicitar la devolución del dinero.
- El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de **cinco (5)** días hábiles, contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios y hasta el día en que Pagos Redeban recibe la solicitud.
- El Cliente deberá devolver el Equipo a Pagos Redeban por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, el equipo debe estar sin uso. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el Cliente.
- Pagos Redeban le devolverá al Cliente, el dinero correspondiente a todas las sumas pagadas por la compra del bien (no se realiza reembolso del valor del envío), sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno, salvo aquellas autorizadas por el Cliente.
- La devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho de retracto.
- El ejercicio del derecho de retracto implica la resolución del contrato celebrado entre el Cliente y Pagos Redeban y el reintegro del dinero que el primero haya pagado.”

2. Instrucciones para hacer efectivo tu derecho al retracto.

A continuación, te compartimos el proceso que debes seguir y recomendaciones para solicitar la devolución del dinero por la compra de tu MiniDatafono o Minipro:

1. Asegúrate que te encuentres dentro de los primeros 5 días hábiles contados desde la fecha de entrega de tu equipo, de no ser así, no será aceptada la solicitud de devolución del equipo.
2. Consulta nuestra política de devoluciones en <https://pagosredeban.com/> página Web sección ¿tienes dudas? Contáctanos y valida con nuestros asesores si tu equipo se encuentra dentro de los términos para ser aceptado o Comunícate a nuestras líneas de atención (018000912363 – 018000122363 - 018000912912) allí te indicaran el proceso:
3. Diligencia el siguiente formato (https://pagosredeban.com/wp-content/uploads/2021/04/Formato_Devoluciones_Equipos_Pagos-Redeban.pdf) e inclúyelo en el paquete que enviarás. (debes imprimirlo, diligenciarlo y añadir la hoja física al paquete enviado).
4. Envía el paquete desde cualquier empresa de mensajería a la dirección a la **Cra 20 No 33-15 Bogotá D.C. - Colombia** y en la guía de entrega indica los siguientes datos:
Asunto: Devolución MiniDatáfono
Destinatario en guía de entrega: PAGOS REDEBAN
Contenido en guía de entrega: MiniDatáfono/ Minipro (según sea el caso)
5. Una vez recibamos el MiniDatáfono o Minipro daremos inicio al proceso de validación técnica y funcional del equipo donde verificaremos que se encuentre en perfecto estado y si aplica devolución de dinero, lo recibirás máximo dentro de los siguientes 30 días calendario, todo esto te lo notificaremos por correo electrónico al correo registrado en tu afiliación a Pagos Redeban.