

Política de reembolso

1. La COMPAÑÍA reembolsará el pago del CLIENTE por los productos y/o servicios del PROVEEDOR si el eSIM no puede activarse debido a un problema técnico del PROVEEDOR.
2. La COMPAÑÍA no compensará las pérdidas del CLIENTE por robo o pérdida del eSIM, ni transferirá el saldo restante a otros números de abonado, incluidos los números de Popcorn Mobile.
3. El pago del CLIENTE por los productos y/o servicios del PROVEEDOR podrá ser reembolsado si el CLIENTE no puede utilizarlos debido a un defecto en los productos del PROVEEDOR. La solicitud de reembolso del CLIENTE se revisará dentro de las 72 horas posteriores a contactar al soporte técnico por correo electrónico: support@popcorn.tel. La COMPAÑÍA decidirá el reembolso tras confirmar que la imposibilidad de uso se debe a razones ajenas al CLIENTE y atribuibles al PROVEEDOR. No se consideran defectos: la falta de funciones necesarias en el dispositivo del CLIENTE (incluyendo falta de soporte para eSIM), la imposibilidad de configurar el dispositivo o defectos en el dispositivo o red del CLIENTE.
4. Si se aprueba el reembolso, la COMPAÑÍA devolverá el pago del CLIENTE por los productos y/o servicios del PROVEEDOR, menos las comisiones especificadas en la sección "Política de Devolución" de la Oferta Pública.
5. La renuncia del CLIENTE a los productos y/o servicios del PROVEEDOR después de realizar y pagar un pedido en el sitio web oficial de la COMPAÑÍA, pero antes de usarlos (incluyendo la activación del eSIM), por motivos no relacionados con defectos, o la imposibilidad de uso por razones no atribuibles al PROVEEDOR o la COMPAÑÍA, no dará derecho a reembolso. No se emitirá reembolso en tales casos.
6. El CLIENTE podrá reportar un defecto en los productos y/o servicios del PROVEEDOR dentro de los 14 (catorce) días calendario desde la fecha del pedido y pago en el sitio web oficial de la COMPAÑÍA. No se procesarán reembolsos por fondos no utilizados o costos del eSIM después de este período. Los reembolsos se emitirán dentro de los 60 (sesenta) días calendario desde la decisión de aprobación de la COMPAÑÍA.
7. Los reembolsos se realizarán a los mismos detalles de pago utilizados en la transacción original. En casos excepcionales, la COMPAÑÍA podrá elegir un método alternativo.
8. Al emitir un reembolso, la parte del plan tarifario o saldo que represente la comisión de la COMPAÑÍA no será reembolsada.

La comisión de la COMPAÑÍA por cada pago (pedido del CLIENTE) incluye:

- Costo total del perfil eSIM: €3.00 (300 RUB si se paga en rublos rusos);
- Comisiones de proveedores de servicios de pago/agentes:
 - Stripe: 5.25% + €1 del pago total;
 - PayOp: 8% + €5 del pago total;
 - Sistema Betatransfer: 13% + 600 RUB del pago total;
 - Cardlink.link: 7% + 100 RUB del pago total;
 - Cardlink.link (pagos en criptomoneda): 5% + €5 del pago total;
 - CryptoCloud (pagos en criptomoneda): 5% + €5 del pago total.
- Comisiones por reembolsos:
 - Stripe: €1;
 - Cardlink.link: 6% (mínimo 100 RUB);
 - Cardlink.link (reembolsos en criptomoneda): \$5 (USDT) + tarifa de red;
 - CryptoCloud (reembolsos en criptomoneda): \$5 (USDT) + tarifa de red.

Debido a la suspensión de operaciones financieras en Rusia por parte de bancos y operadores de tarjetas, no se aceptan solicitudes de reembolso para:

1. Pagos realizados antes del 1 de marzo de 2022;
2. Pagos procesados por PayOp o el Sistema Betatransfer;
3. Pagos en RUB vía Cardlink.link si el reembolso es menor a 1,050 RUB (equivalente en EUR al tipo de cambio actual);
4. Pagos en criptomoneda vía Cardlink.link si el reembolso es menor a \$10 (USDT);
5. Pagos en criptomoneda vía CryptoCloud si el reembolso es menor a \$10 (USDT);
6. eSIMs sin actividad (sin deducción de fondos) antes del 1 de junio de 2024, o números rotados tras el período de almacenamiento de saldo (365 días).

Los fondos acreditados al CLIENTE por campañas promocionales no son reembolsables.