

Política de reembolso

1. La EMPRESA devuelve al CLIENTE el importe pagado por los productos y/o servicios del PROVEEDOR si no es posible activar la eSIM debido a un problema técnico por parte del PROVEEDOR.
2. La EMPRESA no compensa las pérdidas del CLIENTE en caso de robo o pérdida de la eSIM, ni transfiere el saldo restante a otros números de abonado, incluidos números de Popcorn Mobile.
3. El importe pagado por el CLIENTE por productos y/o servicios del PROVEEDOR puede ser reembolsado si el CLIENTE no puede utilizar los productos y/o servicios del PROVEEDOR debido a un fallo técnico de los mismos. La solicitud de reembolso se revisa en un plazo de 72 horas desde que el CLIENTE contacta con soporte técnico por correo electrónico a: support@popcorn.tel. La decisión sobre el reembolso será tomada por la EMPRESA tras verificar y confirmar el PROVEEDOR el hecho de la imposibilidad de uso por causas ajenas al CLIENTE y atribuibles al PROVEEDOR. No se considera fallo técnico la ausencia en el dispositivo del CLIENTE de funciones necesarias para el uso de los productos y/o servicios (incluido eSIM), la imposibilidad de configurar adecuadamente el dispositivo, o defectos en el dispositivo y red del CLIENTE.
4. En caso de decisión favorable, la EMPRESA devuelve al CLIENTE el importe pagado, deduciendo los gastos (comisión) indicados en la sección «Política de reembolso» de la Oferta pública.
5. La negativa del CLIENTE a recibir productos y/o servicios tras haber realizado y pagado un pedido en el sitio web oficial de la EMPRESA, pero antes de iniciar su uso (incluida la activación de eSIM), así como la imposibilidad de uso por motivos no relacionados con fallos técnicos o causas no atribuibles a la EMPRESA, no constituye base para reembolso.
6. El CLIENTE puede reclamar por defecto del producto y/o servicio en un plazo de 14 (catorce) días naturales desde la compra y pago del pedido en el sitio web oficial de la EMPRESA. No se realizarán devoluciones del saldo no utilizado ni del valor de la eSIM una vez transcurridos estos 14 días. Los reembolsos se realizan en un plazo de 60 (sesenta) días naturales desde la decisión favorable de la EMPRESA.
7. Los reembolsos se realizan al mismo medio de pago utilizado. En casos excepcionales, la EMPRESA podrá elegir otro método de reembolso.
8. En los reembolsos, no se devuelve al CLIENTE la parte de la tarifa o saldo correspondiente a la comisión de la EMPRESA.

La comisión de la EMPRESA por cada pago (pedido) incluye:

- Precio completo del perfil eSIM: 3,00 euros (300 rublos si se paga en rublos rusos);
- Comisiones de proveedores de servicios de pago:
 - Stripe: 5,25% + 1 euro;
 - PayOp: 8% + 5 euros;
 - Sistema Betatransfer: 13% + 600 rublos;

- Cardlink.link: 7% + 100 rublos;
- Cardlink.link (criptomoneda): 5% + 5 euros;
- CryptoCloud (criptomoneda): 5% + 5 euros.
- Comisiones por reembolso:
 - Stripe: 1 euro;
 - Cardlink.link: 6% mínimo 100 rublos;
 - Cardlink.link (criptomoneda): 5 USDT + comisión de red;
 - CryptoCloud (criptomoneda): 5 USDT + comisión de red.

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

1. Realizados antes del 01/03/2022;
2. Realizados vía PayOp, Sistema Betatransfer;
3. Realizados en rublos mediante Cardlink.link si el importe de reembolso es inferior a 1050 rublos (equivalente en euros);
4. Realizados en criptomoneda vía Cardlink.link si el importe es inferior a 10 USDT;
5. De números sin actividad de débito antes del 1 de junio de 2024, o de números reciclados si expiró el plazo de conservación del saldo (365 días). Tampoco se reembolsan fondos obtenidos mediante promociones o campañas de incentivo.