



Service Policies

Title: Políticas de Reembolso Nimbus SaaS	Version Number: v1
Process Owner: Paola Andrea Rico - Business Support	Effective Date: 13/02/2024
Approved By and Title: Juan Camilo Montoya CEO	Date: 13/02/2024
See Revision History	

Edunext S.A.S, un proveedor de plataformas educativas basadas en la tecnología Open edX, establece políticas de reembolso para sus clientes que se suscriben a Nimbus SaaS. Para una suscripción mensual y/o anual, el cliente debe notificar su cancelación con al menos 15 días de antelación. Este período es necesario para realizar las siguientes acciones:

- Suspende el perfil de pago autorizado en PayPal.
- Suspende la plataforma de servicio.
- Gestionar otras solicitudes pendientes, si las hubiera, como enviar el historial del usuario en las plataformas, gestionar pagos pendientes por servicios prestados y/o descargar facturas relacionadas con su cuenta.
- Formalizar la cancelación a través de la creación de un ticket por canales autorizados como el centro de control y el correo electrónico support@edunext.co.

Escenarios Comunes para la Gestión de Reembolsos

- Falta de Notificación de Cancelación:** Si el cliente tiene una suscripción mensual y no notifica la cancelación dentro del plazo establecido y por los medios proporcionados por Edunext (Zoho Ticket y/o correo electrónico), no se emitirá ningún reembolso para la suscripción del mes en curso.
- El servicio permanecerá activo durante el mes pagado, y la cancelación entrará en vigor en la fecha de corte, que se puede encontrar en el Centro de Control bajo la pestaña de Información Interna (Fecha de la Próxima Factura).
- Cancelación con Notificación Previa:** Si el cliente ha solicitado la cancelación dentro del plazo especificado y su pago ya ha sido procesado, Edunext procederá con un reembolso inmediato, incluidos los cargos de PayPal.
- Cancelación de una Suscripción Anual y Trimestral:** Si el cliente no ha solicitado la cancelación y el pago de PayPal ya ha sido procesado, Edunext se compromete a

procesar un reembolso prorrateado a partir del mes siguiente a la recepción de la solicitud de cancelación.

- e. Por ejemplo, si el pago se realizó el 31 de marzo y la solicitud de cancelación se recibe el 1 de abril, se cobrará el servicio del mes de abril, y se reembolsará el monto equivalente por los meses restantes que el cliente no utilizará el servicio. Sin embargo, cualquier cargo de PayPal por la transacción y el reembolso será responsabilidad del cliente, ya que no cumplió con los términos establecidos en esta política.
- f. **Cancelación de una Suscripción Mensual:** Si el cliente tiene una suscripción mensual, la política de reembolso no se aplica a menos que el pago ya haya sido procesado y el cliente haya solicitado la cancelación a través de uno de los canales mencionados dentro del plazo estipulado.

Procedimiento para Solicitar un Reembolso de Edunext:

1. **Revisión del Estado de la Cuenta:** Por favor, revisa el estado de tu cuenta iniciando sesión en el Centro de Control. Consulta la última factura emitida en la pestaña de Facturación y también la fecha de corte en la pestaña de Información, donde puedes encontrar detalles importantes como la fecha de corte mensual, trimestral o anual de tu servicio.
2. **Solicitar la Cancelación:** Abre un ticket a través de tu cuenta y sigue el proceso de solicitud de cancelación, o contáctanos a través del correo electrónico support@edunext.co para comunicar tu deseo de cancelar y proporcionar el motivo. Tu solicitud será gestionada prontamente por uno de nuestros especialistas en éxito del cliente y procesada según la política descrita aquí.
3. **Confirmación de Suspensión:** Se te informará sobre la confirmación de la suspensión de tus servicios y ya no podrás acceder a tu cuenta o plataforma/sitio. Ten en cuenta que, para reactivar tu cuenta, necesitarás crear una nueva cuenta y la información se perderá. No existe la posibilidad de degradar a una cuenta gratuita después de haber tenido una suscripción paga.

Edunext se reserva el derecho de modificar estas políticas de reembolso en cualquier momento según las necesidades del servicio. Estas modificaciones serán comunicadas a través de los canales autorizados estipulados en nuestra política de protección de datos y privacidad. Es responsabilidad del cliente revisar periódicamente el estado de su cuenta en el Centro de Control, ya que es la herramienta donde puede encontrar información útil y relevante respecto a su suscripción.

Atentamente,

Juan Camilo Montoya
CEO edunext