

Política de reembolsos y cancelaciones

ACTUALIZADO: 18 de septiembre de 2017

Puede cancelar sus servicios con nosotros en cualquier momento siguiendo el proceso de cancelación indicado a continuación. Los productos comprados desde HostPapa Inc. pueden ser reembolsados solo si se cancelan dentro del período de tiempo indicado bajo los Términos de Reembolso Estándar a no ser que se indique lo contrario aquí. Todos los reembolsos están sujetos a condiciones tal y como se indica a continuación en el período de garantía de reembolso.

Términos de reembolso estándar

Si cancela productos/servicios que sean elegibles para un reembolso bajo nuestros términos de reembolso estándar, recibirá un reembolso completo por el servicio contratado con nosotros, bajo las siguientes condiciones.

Frecuencia de facturación

- 1 año o más – Dentro del plazo de 30 días de la fecha de la transacción.
- Menos de 1 año* - Dentro del plazo de 48 horas de la fecha de la transacción.

Fecha de la transacción

La fecha de la transacción es la fecha en la que se compra un producto o servicio, o la fecha en que cualquier renovación es procesada por HostPapa, Inc. en conformidad con los términos y condiciones del acuerdo del producto o servicio aplicable.

Puede cancelar un producto en cualquier momento, pero solo se emitirá un reembolso de acuerdo con estos términos.

Productos/servicios elegibles para un reembolso bajo los términos de reembolso estándar

- Creador de Sitios Web de HostPapa;
- Hosting de revendedor;
- Hosting web compartido;
- SiteLock (excluyendo SiteLock 911);
- Copia de respaldo del sitio web;
- Hosting optimizado para WordPress;
- Hosting VPS;
- Hosting empresarial gestionado;

Productos/servicios con términos especiales de reembolso

Servicios de diseño web profesional: Consulte los términos especiales DIFM.

Productos/servicios NO elegibles para reembolsos

- AdGuru;
- Servidores en la nube;
- Registros de nombre de dominio;
- Renovaciones de nombre de dominio;
- Tarifas de transferencia de nombre de dominio (si es aplicable);
- Servicios de transferencia de nombre de dominio (si es exitoso);
- Servicios de privacidad de dominio;
- Servicios expertos (tiempo facturable);

- G Suite de Google (todas las versiones);
- Tarifas de instalación para software personalizado;
- Servicios gestionados;
- Cuentas de vendedor;
- Servicios de migración;
- Microsoft Office 365 (todas las versiones);
- Nombre de dominio Premium;
- Tarifas de servicios profesionales;
- Tarifas de redención;
- SiteLock 911;
- Sucuri;
- Certificados SSL;
- Seguridad de sitio web;
- Transferencias de sitio web;

TODOS LOS REEMBOLSOS SERÁN CALCULADOS RESTANDO LA CANTIDAD NO ELEGIBLE PARA REEMBOLSO DE CUALQUIER TARIFA PAGADA POR USTED.

NOTA ESPECIAL: Todos los registros y renovaciones de dominios son finales y no pueden revertirse o cambiarse una vez completados; por favor, revise su registro de dominio por cualquier error (tipográfico o TLD incorrecto) y también revise la duración del registro o renovación antes de enviar su pedido.

Producto comprado con un dominio gratuito

Cualquier producto comprado con una promoción de registro de nombre de dominio gratuito está sujeto a las siguientes condiciones. En caso de que cualquier producto o servicio comprado incluya un nombre de dominio gratis, si cancela el producto o servicio comprado, se deducirá la tarifa regular del nombre de dominio de la cantidad a reembolsar.

Período de Garantía de Devolución de Dinero por Servicios de Hosting

Si no está satisfecho en cualquier momento durante los treinta (30) días posteriores a su primera compra de Servicios de Hosting, puede cancelar sus Servicios utilizando el formulario de cancelación en su panel de HostPapa. Si lo hace durante los primeros treinta (30) días, recibirá un reembolso dentro de los noventa (90) días siguientes a la cancelación del servicio.

Recibirá un reembolso completo de todas las tarifas del hosting web compartido, hosting VPS, hosting optimizado para WordPress y hosting de revendedor, pagadas por usted a HostPapa para el período inicial. Los reembolsos de la Garantía de Devolución de Dinero serán debidos a usted solamente de conformidad con, y sujeto en todos los aspectos, a nuestros términos y condiciones. Las solicitudes para estos reembolsos deben hacerse por escrito al Equipo de Soporte de HostPapa, por medio de su panel de HostPapa. Los reembolsos de la Garantía de Devolución de Dinero no se acumularán, y bajo ninguna circunstancia se le pagarán si no proporciona la correspondiente solicitud de reembolso dentro de este periodo de devolución del dinero.

Solo las cuentas primerizas son elegibles para reembolso. Por ejemplo, si ya tuvo una cuenta con nosotros antes, la canceló y se registró de nuevo; o si abrió una segunda cuenta con nosotros, no será elegible para un reembolso.

Renovaciones de Servicios

PARA GARANTIZAR QUE NO EXPERIMENTE INTERRUPCIONES O PÉRDIDAS DE SERVICIOS, TODOS LOS SERVICIOS SE RENOVARÁN AUTOMÁTICAMENTE. Le notificaremos sobre sus renovaciones futuras con al menos 15 días de anterioridad, y a no ser que envíe una solicitud de cancelación utilizando el formulario de cancelación en el panel de HostPapa, los servicios se renovarán según las tarifas vigentes de HostPapa, y utilizando el método de pago que nos haya proporcionado. **SI NO DESEA LA RENOVACIÓN AUTOMÁTICA DE ALGÚN SERVICIO, PUEDE ELEGIR CANCELAR EL SERVICIO INMEDIATAMENTE O UNA VEZ VENCIDO EL PERÍODO ACTUAL.**

Proceso de cancelación

1. Puede dar de baja cualquier Servicio en cualquier momento, utilizando el formulario de cancelación en línea, en la sección Mis Servicios de su panel de HostPapa. Usted seguirá siendo responsable de todos los cargos y cobros acumulados antes de que tal cancelación se haga efectiva.
2. Tras enviar una solicitud de cancelación, recibirá un email de nuestro equipo de soporte con un número de seguimiento que indicará que "La cancelación de su servicio está siendo procesada". Si fuera necesario, contactaremos con usted para verificar los detalles de su solicitud de cancelación.
3. Si no recibe noticias nuestras, o no recibe un email de confirmación después de unos minutos de haber enviado su solicitud de cancelación, por favor, póngase en contacto con el Equipo de Atención al Cliente de HostPapa.

Necesitamos que todas las cancelaciones sean enviadas por medio del formulario de cancelación en línea en su panel de HostPapa, con el fin de:

- (a) confirmar su identidad;
- (b) confirmar por escrito que está preparado para que todos sus archivos y correos electrónicos sean eliminados de nuestros servidores;
- (c) documentar la solicitud de cancelación.

Este proceso tiene como fin reducir la probabilidad de errores, solicitudes maliciosas/fraudulentas, y asegurar que usted es consciente de que sus archivos, correos electrónicos y la cuenta pueden ser eliminados inmediata y permanentemente, una vez se haya procesado la solicitud de cancelación.

Para ayuda adicional o preguntas relacionadas con su cancelación, puede [contactar con nosotros](#) o enviar un ticket de soporte a través de su consola de HostPapa marcado como "A la atención del Departamento de facturación".