

# Política de reembolsos y cancelaciones

**ACTUALIZADO: 4 de febrero de 2019**

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;
- Jetpack.

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**

En cualquier momento puede finalizar un servicio usando el formulario de cancelación web en la sección Mis servicios de su consola de HostPapa O enviando un ticket de soporte o un email a nuestro departamento de facturación desde una dirección de email registrada en su cuenta con los derechos y privilegios específicos para finalizar nuestros servicios.

Debe indicar claramente la información siguiente:

- a) el servicio específico que desea cancelar;
- b) su intención de cancelar el servicio inmediatamente o al finalizar el período; y
- c) cualquier instrucción requerida por nuestro departamento de facturación.

Además, su SOLICITUD DEBE SER CONFIRMADA POR NUESTRO DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN ANTES DE QUE SUS SERVICIOS SEAN CANCELADOS DE HECHO.

Revisaremos su solicitud en un plazo de 3-5 días hábiles y le enviaremos un email para notificarle de que la cancelación ha sido procesada o solicitándole más información.

Requerimos que todas las cancelaciones sean solicitadas mediante este proceso a fin de:

- (a) confirmar su identidad;
- (b) confirmar por escrito que usted está preparado para que todos sus archivos y correos electrónicos sean eliminados de nuestros servidores, si es aplicable al servicio que está cancelando; y
- (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 soporte adicional o preguntas relacionadas con su cancelación, puede [contactar con nosotros](#) por teléfono o enviando un ticket de soporte a través de su consola de HostPapa marcado con "Atención departamento de facturación".