Política de devolución

Señor usuario, de acuerdo a la ley 1480 de 2011 AutoMás, consciente de las posibles dificultades e imprevistos que puedan surgir con posterioridad a la solicitud para la prestación de un servicio, especialmente después de haber sido pagado y programado, ha establecido e implementado políticas claras que le permitirán solicitar la devolución del dinero y/o la reprogramación del servicio.

Es importante destacar que dichas políticas son de obligatorio cumplimiento tanto para AutoMás como para usted en calidad de usuario y/o solicitante del servicio. Las políticas establecidas son las siguientes:

Solicitud de devolución por el servicio no adquirido:
Estimado usuario, usted cuenta con un plazo de cinco (5) días hábiles, para que pueda ejercer su derecho de retracto, contados a partir de la fecha de la compra, para presentar la solicitud de devolución del 100% del dinero pagado por el servicio. Si dicha solicitud no es realizada dentro de este término, AutoMás, en cumplimiento de su compromiso con la satisfacción de sus clientes, le otorga un plazo adicional de sesenta (60) días calendario desde la fecha de la compra para efectuar dicha solicitud; Sin embargo, dentro de este periodo adicional, la devolución se aplicará de la siguiente manera, el reembolso no corresponderá al 100% del valor pagado, sino al 60% según la política vigente. Asimismo, puede solicitar la reprogramación del servicio en un plazo no superior a cinco (5) días hábiles. No obstante, debe tener en cuenta que si elige otro servicio cuyo valor sea superior, deberá asumir el costo adicional correspondiente. Una vez transcurridos los plazos mencionados, no será posible realizar la devolución del dinero en ningún caso, quedando extinguida cualquier reclamación relacionada con este concepto.

Realizado el pago de un servicio no prestado o con alcance parcial:
Hace referencia a un servicio no prestado por circunstancias atribuibles a AutoMás, para el cumplimento del mismo o cumplimientos parciales de servicio, (cuando la prestación no dependiente de la operación interna de AutoMás) podrá el usuario del servicio, aquel que hubiese pagado, pedir por una sola vez la solicitud de reprogramación con un plazo de cinco (5) días hábiles. Para la radicación de la devolución parcial o excedentes de un servicio NO PRESTADO/NEGADO, AutoMás realizará la investigación del caso expuesto, verificando el motivo específico del mismo, y validando la procedencia o no de dicha solicitud. pasados 30 días hábiles usted no podrá solicitar la devolución del dinero. efectuando los mismos términos y alcances mencionados en la presente política. Usted cuenta un plazo de cinco (5) días hábiles para solicitar la devolución del 100% dinero pagado DEL EXCEDENTE DEL SERVICIO NO PRESTADO.

Requisitos necesarios para realizar devoluciones:
Para que proceda la solicitud de devolución deberá el usuario hacerla a través del correo electrónico servicioalcliente@automas.com.co o por medio de la página web www.automas.com.co FORMULARIO PARA PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS O FELICITACIONES proporcionando los datos requeridos, entre otros los siguientes: NOMBRE COMPLETO, CÉDULA, TELÉFONO DE CONTACTO, PLACA DEL VEHÍCULO, FECHA Y MONTO PAGO, TIPO DE SERVICIO, MOTIVO DE RETRACTO Y/O RECLAMACIÓN, deberá así mismo suministrar los datos de la FACTURA, COMPROBANTE DE COMPRA, CERTIFICACIÓN BANCARIA y COPIA DE CÉDULA, . AutoMás, realizará la validación de los datos y de no existir inconsistencias realizará la devolución aplicando los porcentajes descritos, el pago se realizará mediante transferencia a la cuenta suministrada, queda claro que no se hará reembolso mediante entrega dinero en efectivo. Los derechos de devolución de sumas de dinero no son susceptibles de ser cedidos, transados y/o traspasados a persona distinta a la que realizó el pago, en dado caso de que se requiera el pagador deberá proporcionar una carta certificada manifestando la intención de autorización de pago a un tercero. Término con que cuenta AutoMás, para realizar la devolución. Después de recibida la solicitud y siempre que se hubiese suministrados los datos correctos mencionados anteriormente; AutoMás, contará con **quince (15) días hábiles** para realizar el reembolso, en el evento de inconsistencias se remitirá comunicación al solicitante vía correo electrónico con el fin que las corrija para lo cual contará con quince días calendario, de no hacerlo dentro de ese tiempo se entenderá que el solicitante desiste de su solicitud. Una vez se inicie con el proceso de reembolso ante la entidad bancaria, la devolución dependerá del tiempo que el banco tome en hacerla efectiva, este tiempo puede variar entre **10 a 30 días**.

Alcance:
Las políticas de devoluciones antes descritas se aplicarán para todos los servicios de AutoMás, mientras que no surja y/o se regule una específica para cada servicio.

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	**Fecha de actualización**	**Cambio realizado**
01	2023-04-10	Se inicia la versión por ajuste general en el sistema.
02	2025-02-01	Se ingresa ley 1480 de 2011 y se ajusta de acuerdo a lo que indica.