

FORMATO DE SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DEL PAGO POR ACTIVACIÓN DE MIPAGO



Fecha de solicitud: DD/MES/AÑO | Oficina de CredibanCo donde radica la solicitud:

Información del solicitante

Nombre del propietario o Representante Legal:			
Tipo de identificación: <input type="checkbox"/> Nit <input type="checkbox"/> cc <input type="checkbox"/> ce		Número de identificación:	
Dirección:			Ciudad:
Teléfono fijo:	Teléfono móvil:	Marca del equipo donde se conectó el terminal MiPago:	
Correo electrónico:			Código Único:

Información del valor a solicitar

Valor solicitado	En números:	En letras:
Cantidad de terminales	En números:	En letras:
Marca del terminal:	Serial del terminal:	Fecha pago del terminal: DD/MES/AÑO
Marca del terminal:	Serial del terminal:	Fecha pago del terminal: DD/MES/AÑO
Marca del terminal:	Serial del terminal:	Fecha pago del terminal: DD/MES/AÑO

Favor anexar hoja con listado adicional del serial y marca de los terminales MiPago en caso de requerirlo.

Datos para el pago

Entidad bancaria:	Titular de la cuenta:
Tipo cuenta bancaria: <input type="checkbox"/> Ahorros <input type="checkbox"/> Corriente	Número cuenta bancaria:

Motivo de la solicitud

El interesado declara que anteriormente no ha efectuado la solicitud de devolución del pago del(los) terminal(es) MiPago relacionado(s) en este formato, y que la información suministrada es verás. Así mismo, declara y manifiesta que CredibanCo quedará a paz y salvo por todo concepto relacionado con la compra y la devolución del pago efectuado por el(los) terminal(es) MiPago.

Nombre del solicitante – Firma - Identificación

(Cuando el solicitante es persona jurídica, el responsable designado debe firmar con sello de la empresa)

ESTE DOCUMENTO NO DEBE PRESENTAR TACHONES NI ENMENDADURAS, Y DEBERÁ CONTAR CON LOS SOPORTES REQUERIDOS.

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DEL PAGO POR ACTIVACIÓN DE MIPAGO

Las solicitudes de devolución del pago de la activación de MiPago tienen un plazo máximo de presentación de 3 meses a partir de la fecha en que el dinero fue recibido por CredibanCo, siempre y cuando se cumplan las condiciones descritas en esta política. En todo caso, dentro del plazo establecido por la ley para que opere la garantía mínima presunta, el comercio podrá solicitar la devolución del pago cuando ésta proceda.

Toda devolución del valor pagado por activación de MiPago será autorizada o negada directamente a la persona natural/jurídica registrada en la *Solicitud de devolución del pago por activación de MiPago* presentada por el propietario o representante legal del comercio.

En caso de aceptación de la solicitud, el dinero pagado por la activación de MiPago se consignará únicamente en la cuenta allí relacionada.

El valor a reintegrar únicamente corresponderá al valor insoluto pagado por la activación de MiPago directamente a CredibanCo. En ningún caso CredibanCo asumirá costos indirectos o aquellos en los que haya incurrido el comercio para la activación del servicio tales como comisiones, gravámenes, o impuestos.

La información suministrada en la solicitud será utilizada por CredibanCo única y exclusivamente para los fines del trámite de la devolución del dinero.

CredibanCo podrá aceptar la devolución del dinero pagado por la activación de MiPago siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

1. Presentación física de la *Solicitud de devolución del pago por activación de MiPago* firmada por el propietario o representante legal del comercio (documento original sin firma mecánica). El reembolso del valor correspondiente siempre se realizará con abono a la cuenta indicada en la solicitud.
2. Entrega de una certificación bancaria de la cuenta activa donde se realizará el abono, la cual deberá tener una vigencia no mayor a 8 días. El titular de la cuenta deberá ser el mismo solicitante.
3. Entrega del Registro Único Tributario -RUT.
4. Entrega de una copia de la constancia de pago de la activación de MiPago: fotocopia de consignación o recibo de pago por medios electrónicos.
5. Entrega física del terminal MiPago si el comercio efectivamente lo recibió, que en todo caso estará sujeta a la valoración técnica para determinar su correcto funcionamiento.
6. Que el motivo de la solicitud no se fundamente en operaciones fallidas realizadas con instrumentos de pago no habilitados para transar en la solución de pago móvil Mi Pago, esto es tarjetas internacionales o de marca privada, bonos regalo, o similares que no estén contemplados en los Términos y Condiciones publicados en <http://www.credibanco.com/Documentos/TerminosYCondicionesMiPago.pdf>
7. Que el motivo de la solicitud no se fundamente en operaciones fallidas realizadas en smartphones o tablets no compatibles con los terminales MiPago (ver listado de equipos compatibles en <http://www.credibanco.com/Documentos/equipos-compatibles-20151002.pdf>)
8. La devolución del dinero no aplica para reclamaciones motivadas en que el terminal MiPago haya resultado defectuoso por causas no atribuibles al fabricante¹, es decir, cuando la valoración técnica del terminal determine que el mismo sufrió mala manipulación o uso indebido por no atender las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del terminal, por fuerza mayor o caso fortuito. La devolución tampoco aplicará en caso de hurto o pérdida del terminal.

CredibanCo confirmará al correo electrónico registrado en la solicitud, la fecha de inicio para el estudio de autorización o negación de la devolución del dinero pagado por la activación de MiPago, así como el resultado de la evaluación. El plazo máximo para dar trámite a la solicitud es 30 días calendario desde la recepción de la misma. Cuando no fuere posible resolver o contestar la solicitud en dicho plazo, CredibanCo informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta. El interesado podrá indagar el estado de su solicitud comunicándose de lunes a viernes entre las 8h y las 17h a las oficinas de CredibanCo (Consulte el teléfono en su ciudad en <https://www.credibanco.com/credibanco/oficinas-credibanco>).

¹ La Ley 1480 de 2011 por medio del cual se expide el Estatuto del Consumidor, establece en el artículo 16 la exoneración de responsabilidad de la garantía cuando el producto o proveedor demuestre que el defecto proviene de: 1. Fuerza mayor o caso fortuito; 2. El hecho de un tercero; 3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y 4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.