

## Política de Cancelaciones y Devoluciones

Última actualización: Diciembre 2024

En **ALU CODE HOUSE**, nos comprometemos a brindar un servicio de alta calidad en el desarrollo de software a medida, plataformas web, aplicaciones móviles e integraciones de IA. Sin embargo, entendemos que pueden surgir situaciones en las que un cliente necesite cancelar un servicio o solicitar un reembolso. A continuación, detallamos nuestras políticas de cancelación y devolución:

---

### 1. Servicios Personalizados y a Medida

#### 1.1 Cancelación de Servicios

- Si el cliente desea cancelar un servicio **antes del inicio del desarrollo**, se le reembolsará el **100% del pago realizado**, siempre que no se hayan incurrido en costos previos (por ejemplo, análisis, diseño o documentación).
- Si la cancelación ocurre **durante la etapa de desarrollo**, se evaluará el porcentaje de avance del proyecto. Se cobrará únicamente por las etapas ya completadas y entregadas, y el resto del monto será reembolsado.

#### 1.2 Cancelación en Proyectos de Mantenimiento o Soporte

- Los servicios de mantenimiento y soporte tienen una vigencia mensual o anual, dependiendo del contrato. La cancelación deberá solicitarse con **al menos 15 días de anticipación** para evitar cargos del siguiente período.
  - Si el cliente ya ha pagado por adelantado, se reembolsará el monto **proporcional a los días o meses no utilizados**, descontando cualquier trabajo ya realizado.
- 

### 2. Productos Digitales (Software y Desarrollado)

- Los productos de software predesarrollados y entregados **no son elegibles para devoluciones**, salvo en los siguientes casos:
    - El software presenta **fallas críticas** que no permiten su funcionamiento y no pueden ser solucionadas en un plazo de 30 días hábiles.
    - El producto entregado **no corresponde a lo especificado** en la propuesta inicial.
  - En estos casos, el cliente puede optar por:
    - Una **corrección gratuita** del producto,
    - O la **cancelación del contrato** con reembolso del pago correspondiente, descontando costos administrativos y del trabajo parcial ya completado.
-

### 3. Procedimiento de Solicitud de Cancelación y Devolución

1. El cliente deberá enviar un correo electrónico a [contact@alu.dev](mailto:contact@alu.dev) con los siguientes detalles:
    - Nombre completo de la empresa/cliente.
    - Número de contrato o referencia del proyecto.
    - Razón específica de la cancelación o devolución.
  2. Nuestro equipo revisará la solicitud y notificará la resolución en un plazo máximo de **5 días hábiles**.
  3. En caso de ser aprobado un reembolso, este se realizará en un plazo de **7 a 15 días hábiles** a través del mismo método de pago utilizado originalmente.
- 

### 4. Excepciones

- No se otorgarán reembolsos si el cliente incumple con los términos establecidos en el contrato o si la cancelación es causada por factores externos ajenos a ALU CODE HOUSE.
  - Los pagos por **consultorías o talleres** no son reembolsables una vez realizadas las sesiones.
- 

### 5. Contacto

Si tiene alguna pregunta sobre esta política o desea iniciar un proceso de cancelación y devolución, por favor contáctenos:

- **Correo electrónico:** [contact@alu.dev](mailto:contact@alu.dev)
  - **Teléfono:** 33 1571 8666
  - **Dirección:** Av. Hidalgo #1933, Col. Rojas Ladrón de Guevara, GDL, Jalisco, C.P. 44650
- 

Esta política está diseñada para garantizar una relación transparente, justa y profesional con nuestros clientes.