

Política de reembolsos de ProcessMind

Fecha de entrada en vigor: 14 de septiembre de 2026

1. Introducción

Gracias por elegir nuestros productos de software y Services. Nos esforzamos por ofrecer la mejor experiencia de usuario y satisfacción del cliente. Sin embargo, entendemos que puede haber situaciones en las que necesite cancelar una compra o solicitar un reembolso. Esta Política de reembolsos y cancelaciones establece las directrices y los procedimientos aplicables a dichos casos.

2. Política de cancelaciones

2.1. Productos/Services basados en suscripción

En el caso de los servicios basados en suscripción, usted puede cancelar su suscripción en cualquier momento. En el caso de las suscripciones mensuales, usted seguirá teniendo acceso al producto o servicio hasta el final del ciclo de facturación actual y no se efectuarán cargos adicionales. En el caso de las suscripciones prepagadas de doce (12) meses o más, la cancelación surtirá efecto al final del período de suscripción vigente en ese momento, y las tarifas prepagadas no son reembolsables, salvo durante el período de devolución de catorce (14) días (Sección 3.1(a)) o cuando esta política o el Acuerdo del Cliente dispongan expresamente lo contrario. Para cancelar su suscripción, siga las instrucciones proporcionadas en la configuración de su cuenta o póngase en contacto con nuestro equipo de atención al cliente.

3. Política de reembolsos

3.1. Derecho a un reembolso

Ofrecemos un reembolso en los siguientes casos:

a) Período de devolución de 14 días: De conformidad con la Sección 9.3 (Política de devoluciones) del Acuerdo del Cliente, usted puede cancelar y

recibir un reembolso completo dentro de los catorce (14) días siguientes a su Pedido inicial de un Servicio, por cualquier motivo o sin motivo alguno.

b) Cargos no autorizados: Si observa cargos no autorizados en su tarjeta de crédito/débito derivados de una compra realizada en nuestro sitio web. Podrá aplicarse un reembolso completo una vez verificados.

c) Problemas técnicos: Si un problema técnico o de compatibilidad le impide sustancialmente utilizar el Servicio afectado y nuestro equipo de soporte no puede resolverlo (ni proporcionar una solución alternativa razonable) dentro de los treinta (30) días siguientes a su notificación, se aplicará un reembolso prorrateado una vez verificado.

d) Otras situaciones: Si considera que tiene derecho a un reembolso fuera de los casos anteriores —por ejemplo, porque el Servicio no cumplió sus expectativas—, póngase en contacto con nosotros e indíquenos qué ocurrió. Revisamos cada solicitud individualmente y podemos ofrecer un reembolso, un crédito u otra solución. Cualquier reembolso concedido en virtud de este párrafo constituye una medida de buena voluntad a nuestra discreción.

Un reembolso prorrateado es un reembolso parcial calculado en función de la parte del período de suscripción o del servicio que no se haya utilizado. El importe del reembolso se determina restando del coste total pagado el valor del tiempo durante el cual se utilizó el servicio.

Ejemplo: Si usted pagó 100 € por una suscripción de 12 meses, pero la cancela después de 3 meses debido a un problema técnico verificado, un reembolso prorrateado devolvería la parte no utilizada: 75 € correspondientes a los 9 meses restantes.

3.2. Exclusiones

Las siguientes situaciones no dan derecho a reembolsos:

a) Cambio de opinión después del período de devolución: Si, después del período de devolución de catorce (14) días, usted decide que ya no desea utilizar nuestro software o nuestros servicios y estos funcionan según lo

previsto (salvo que acordemos lo contrario en virtud de la Sección 3.1(d)). Esto incluye cualquier tiempo no utilizado que quede en una suscripción prepagada después de la cancelación.

b) Productos/servicios de terceros: No hay reembolsos disponibles para productos o servicios proporcionados por proveedores externos, aunque se vendan a través de nuestra plataforma. Consulte sus respectivas políticas de reembolso.

3.3. Proceso de reembolso

Para solicitar un reembolso, siga estos pasos:

a) Contactar con el servicio de atención al cliente: Envíe una solicitud de reembolso a nuestro equipo de atención al cliente, proporcionando los datos pertinentes sobre su compra, incluido el número de pedido y el motivo del reembolso.

b) Evaluación: Nuestro equipo de soporte evaluará su solicitud basándose en los criterios de elegibilidad mencionados en la Sección 3.1.

c) Decisión sobre el reembolso: Si su solicitud cumple los criterios de elegibilidad, iniciaremos el reembolso sin demora indebida y, cuando usted sea un consumidor que ejerza un derecho legal de desistimiento, a más tardar dentro de los catorce (14) días naturales siguientes a la fecha en que nos informe del desistimiento. Los reembolsos se efectuarán mediante el método de pago original y pueden tardar más en aparecer, dependiendo de su entidad financiera.

d) Efectos de un reembolso aprobado: Los reembolsos se tramitan manualmente después de que usted se ponga en contacto con nuestro equipo de soporte. Si aprobamos un reembolso completo por una devolución dentro de los 14 días, cancelaremos la suscripción afectada y finalizará el acceso al Servicio afectado. Si aprobamos un reembolso prorrateado, ajustaremos o cancelaremos la suscripción o los puestos afectados según lo acordado con usted cuando se apruebe el reembolso. Los Datos del Cliente se conservarán y eliminarán de conformidad con la

Sección 11.4 (Efectos de la rescisión) del Acuerdo del Cliente y nuestra política de eliminación de datos. Usted también puede solicitar la eliminación inmediata de sus datos poniéndose en contacto con nosotros en privacy@processmind.com.

3.4. Derechos legales. Si usted es un consumidor, esta política no limita los derechos legales imperativos que pueda tener, incluido, cuando corresponda, el derecho de desistimiento respecto de contratos a distancia conforme a la legislación de consumo de su país de residencia. Cuando se apliquen dichos derechos, estos prevalecerán sobre esta política. Si no podemos resolver una reclamación, usted también puede ponerse en contacto con la autoridad local de protección de los consumidores o con el Centro Europeo del Consumidor de su país.

3.5. Derecho de desistimiento del consumidor (UE/EEE/Reino Unido). Si usted es un consumidor y celebró su compra a distancia (por ejemplo, en línea), puede desistir del contrato dentro de los catorce (14) días siguientes a la celebración del contrato, sin indicar ningún motivo, mediante una declaración inequívoca dirigida a nosotros (por ejemplo, por correo electrónico a support@processmind.com). Usted puede utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, pero no es obligatorio. Reembolsaremos los pagos que hayamos recibido de usted sin demora indebida y, a más tardar, dentro de los catorce (14) días siguientes al día en que se nos informe de su desistimiento, utilizando el mismo medio de pago que usted utilizó para la transacción inicial. Esto se entiende sin perjuicio del período de devolución de catorce (14) días más favorable previsto en la Sección 3.1(a).

Modelo de formulario de desistimiento

A ProcessMind B.V., Willem Sandbergstraat 33, 7425RC Deventer, Países Bajos, support@processmind.com:

Por la presente, comunico/comunicamos que desisto/desistimos de mi/nuestro contrato relativo al siguiente servicio: [servicio]

Pedido el: [fecha]

Nombre del consumidor o consumidores: [nombre]

Dirección del consumidor o consumidores: [dirección]

Firma del consumidor o consumidores (solo si este formulario se envía en papel): [firma]

Fecha: [fecha]

4. Actualizaciones de la política

Esta Política de reembolsos y cancelaciones puede actualizarse periódicamente de conformidad con el Acuerdo del Cliente. La versión más reciente se publica en nuestro sitio web y las modificaciones sustanciales se notificarán con la antelación exigida por el Acuerdo del Cliente (véase la Sección 19.7, Modificaciones de este Acuerdo).

Para cualquier pregunta o inquietud relacionada con esta política, póngase en contacto con nuestro equipo de atención al cliente en support@processmind.com