



POLÍTICA DE REVERSIÓN DE PAGOS

Conforme a la Ley 1480 de 2011, artículo 51, cuando se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, Fersaco S.A.S. se obliga reversar los pagos que solicite el Cliente siempre que el cobro se trate de un fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o no se hubiera podido acceder al servicio.

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el Cliente tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el servicio, el Cliente deberá presentar queja ante Fersaco S.A.S., y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.

En el evento que existiere controversia entre Fersaco SAS y el Cliente derivada de una queja y esta fuere resuelta por autoridad judicial o administrativa a favor de Fersaco SAS, el emisor del instrumento de pago, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez haya sido notificado de la decisión, y siempre que ello fuere posible, cargará definitivamente la transacción reclamada al depósito bancario o instrumento de pago correspondiente o la debitará de la cuenta corriente o de ahorros del Cliente, y el dinero será puesto a disposición del Fersaco SAS. De no existir fondos suficientes o no resultar posible realizar lo anterior por cualquier otro motivo, los participantes del proceso de pago informarán de ello a Fersaco, para que este inicie las acciones que considere pertinentes contra el Cliente. Si la controversia se resuelve a favor del Cliente, la reversión se entenderá como definitiva.

Para todos los efectos de la presente Política de Reversión de Pagos, se entienden por participantes en el proceso de pago, los emisores de los instrumentos de pago, las entidades administradoras de los Sistemas de Pago de Bajo Valor, los bancos que manejan las cuentas y/o depósitos bancarios del Cliente y/o Fersaco, entre otros.