

# POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y REEMBOLSO

## Next Talent Solutions

Fecha de vigencia: 14/06/2023

### Introducción

En NEXT TALENT SOLUTIONS, nos esforzamos por brindar servicios de consultoría de recursos humanos de alta calidad a nuestros clientes. Sin embargo, entendemos que en algunas situaciones puede surgir la necesidad de realizar devoluciones y reembolsos. Esta política establece las pautas y procedimientos para las solicitudes de devolución y reembolso de acuerdo con la legislación colombiana.

### Devoluciones

#### 1.1. Devoluciones de servicios no prestados

En caso de que un cliente haya realizado un pago anticipado por un servicio que no se ha prestado, el cliente tiene derecho a solicitar una devolución del importe pagado. Para solicitar una devolución, el cliente debe comunicarse con nuestro departamento de atención al cliente dentro de los 3 (tres) días hábiles posteriores a la fecha de pago y proporcionar la documentación relevante, como el comprobante de pago. Evaluaremos cada solicitud de devolución de manera individual y nos comprometemos a proporcionar una respuesta en un plazo razonable.

#### 1.2. Devoluciones de servicios insatisfactorios

Si un cliente considera que el servicio recibido no cumple con sus expectativas o no está satisfecho con los resultados, puede solicitar una devolución. Para ello, el cliente debe comunicarse con nuestro departamento de atención al cliente dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la finalización del servicio y explicar los motivos de su insatisfacción. Evaluaremos cada solicitud de devolución de manera individual y nos comprometemos a trabajar en conjunto con el cliente para encontrar una solución satisfactoria.

## **Reembolsos**

### **2.1. Reembolsos por cancelación de servicios**

Si un cliente decide cancelar un servicio antes de su realización, se le puede ofrecer un reembolso total o parcial, dependiendo de las circunstancias y los costos incurridos por nuestra empresa hasta ese momento. El cliente debe comunicar su solicitud de cancelación por escrito a nuestro departamento de atención al cliente con un aviso previo de al menos 5 (cinco) días hábiles antes de la fecha programada para la prestación del servicio.

### **2.2. Reembolsos por incumplimiento de servicios**

En caso de que nuestra empresa incumpla con la prestación de un servicio acordado y no podamos cumplir con las obligaciones establecidas, nos comprometemos a proporcionar un reembolso total del importe pagado por el servicio no prestado. En tales casos, el cliente debe comunicarse con nuestro departamento de atención al cliente y proporcionar la documentación relevante que demuestre el incumplimiento.

### **Procedimiento de solicitud**

Para solicitar una devolución o reembolso, el cliente debe comunicarse con nuestro departamento de atención al cliente utilizando los datos de contacto proporcionados al final de este documento. Se requerirá la presentación de la documentación y la información necesaria para evaluar y procesar la solicitud de devolución o reembolso.

### **Excepciones**

Esta política de devolución y reembolso no se aplica en los siguientes casos:

Servicios totalmente prestados y completados de acuerdo con los términos acordados.

Servicios en los que el cliente ha incumplido sus obligaciones contractuales.

Casos de fuerza mayor o circunstancias imprevistas que estén fuera de nuestro control razonable y que impidan la prestación de servicios.

## Contacto

Si tiene alguna pregunta, comentario o inquietud sobre nuestra política de devolución y reembolso, o si desea presentar una solicitud, puede comunicarse con nuestro departamento de atención al cliente a través de los siguientes datos de contacto:

Next Talent Solutions

+57 3115757451

[joseb@nexttalentsolutions.com](mailto:joseb@nexttalentsolutions.com)

