



POLÍTICA DE REEMBOLSO O DEVOLUCIÓN DE DINERO

2024

| | | | |
|---|---|----------------------------------|--------------------------------------|
|  | POLÍTICA DE REEMBOLSO O DEVOLUCIÓN DE DINERO | Fecha de vigencia: | 20/12/2024 |
| | | Versión: | 1 |
| | | Clasificación de la información: | Público |
| | | Elaboró: | Coordinador Contable |
| | | Revisó: | Director Administrativo y Financiero |
| | | Aprobó: | Gerente General |

1. Objetivo

Definir las directrices de la política de reembolso de Andes SCD.

2. Alcance

Esta política aplica para todos los clientes de ANDES SCD que deseen solicitar la devolución o reembolso de su dinero después de haber realizado el pago. La política podrá ser modificada sin previo aviso y es aplicable a todos los servicios de ANDES SCD.

3. Responsables

- ✓ Director Administrativo y Financiero.
- ✓ Coordinador Administrativo.
- ✓ Coordinador Contact Center.
- ✓ Coordinador Contable.
- ✓ Analista de Servicio al Cliente.

4. Definiciones

Ley 1480 de 2011: Ley aplicable, establece que para ejercer el derecho de retracto se debe informar a la entidad dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la compra o entrega del servicio.

Token: Dispositivo criptográfico suministrado por una ECD, el cual contiene el certificado digital y la llave privada del suscriptor.

Suscriptor: Es el titular de un certificado digital a cuya identidad se vinculan unos datos de creación de firma y verificación de firma.

Solicitante: Es la persona que ha solicitado la emisión de un certificado digital a Andes SCD.

| | | | |
|---|---|----------------------------------|--------------------------------------|
|  | <p align="center">POLÍTICA DE REEMBOLSO O DEVOLUCIÓN DE DINERO</p> | Fecha de vigencia: | 20/12/2024 |
| | | Versión: | 1 |
| | | Clasificación de la información: | Público |
| | | Elaboró: | Coordinador Contable |
| | | Revisó: | Director Administrativo y Financiero |
| | | Aprobó: | Gerente General |

5. Política de reembolso o devolución de dinero

5.1. Procedencia para el reembolso o devolución de dinero

El dinero recibido por los servicios prestados por Andes SCD será reembolsable únicamente en los siguientes casos:

1. Cuando se reciba un pago superior al valor establecido para el servicio solicitado, se emitirá un bono por el monto excedente sobre la tarifa del servicio adquirido.
2. Por la no prestación de los servicios en el tiempo establecido; está causal de reembolso aplicará en los siguientes casos:
 - 2.1. Para el servicio Firma digital, si no se expide el certificado dentro del término establecido en la PC correspondiente al tipo de certificado, siempre y cuando se haya cumplido con la totalidad de requisitos para la emisión.
 - 2.2. Para el servicio de Estampa de Tiempo, Firma Electrónica Certificada y Notificación Electrónica Certificada, si no se suministra el servicio dentro del término establecido en el contrato de suministro suscrito entre las partes o en su defecto, dentro del tiempo establecido en los términos y condiciones de este.
 - 2.3. En caso de Cesación de actividades, remitirse al apartado "Cesación de actividades de la ECD" incluida en la DPC.
3. Incumplimiento de los requisitos técnicos y/o jurídicos de los servicios de certificación digital: Cuando alguno de los servicios de certificación digital de Andes, presente un incumplimiento debidamente demostrado de los requisitos técnicos y/o jurídicos establecidos en la Ley para las entidades de certificación digital, el solicitante podrá solicitar el reembolso del valor pagado por los servicios, no obstante el mencionado reembolso será proporcional desde la fecha en que los servicios de Andes dejaron de cumplir con los requisitos técnicos y/o jurídicos.
4. De acuerdo con lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 en materia de derecho de retracto, el suscriptor podrá ejercer su derecho de

| | | | |
|---|---|----------------------------------|--------------------------------------|
|  | <p align="center">POLÍTICA DE REEMBOLSO O DEVOLUCIÓN DE DINERO</p> | Fecha de vigencia: | 20/12/2024 |
| | | Versión: | 1 |
| | | Clasificación de la información: | Público |
| | | Elaboró: | Coordinador Contable |
| | | Revisó: | Director Administrativo y Financiero |
| | | Aprobó: | Gerente General |

retracto respecto a la prestación del servicio por cualquier motivo, únicamente dentro de los 5 días hábiles posteriores a la realización del pago, siempre y cuando el servicio no haya comenzado a ejecutarse por parte de Andes SCD. Es decir, si dentro de ese plazo de cinco (5) días hábiles Andes SCD no ha validado la identidad del suscriptor, emitido el certificado digital o realizado la entrega del servicio correspondiente, procederá plenamente el derecho de retracto.

- 4.1.** Para el servicio de Firma digital, si el suscriptor y/o solicitante ha validado su identidad, se realiza la expedición del certificado digital o por causas imputables al cliente se selecciona el certificado de manera errónea, se le aplicara un cargo administrativo del 10% sobre el valor pagado por el servicio.

Servicio al cliente evaluara de acuerdo con el procedimiento interno las situaciones presentadas entre las partes.

- 4.2.** En caso de que el suscriptor solicite la devolución de dinero fuera del plazo establecido conforme a la Ley 1480 de 2011 sobre el derecho de retracto, se evaluará detenidamente la causa o el motivo de su solicitud. Según lo identificado, se determinará si procede la devolución, de acuerdo con lo estipulado en el numeral 4.1, o si corresponde la emisión de un bono por el valor pagado, el cual podrá ser redimido en cualquier servicio de Andes SCD con una vigencia de un año.

5.2. Improcedencia de la solicitud de reembolso

La solicitud de reembolso será improcedente y no habrá lugar a la devolución del dinero por parte de Andes SCD a los suscriptores, en el siguiente caso:

1. Para los servicios Estampade Tiempo, Firma Electrónica Certificada y Notificación Electrónica Certificada la solicitud de reembolso será improcedente y no habrá lugar a la devolución del dinero por parte de Andes SCD a los suscriptores si al término de la vigencia contractual, el suscriptor no

| | | | |
|---|---|----------------------------------|--------------------------------------|
|  | POLÍTICA DE REEMBOLSO O DEVOLUCIÓN DE DINERO | Fecha de vigencia: | 20/12/2024 |
| | | Versión: | 1 |
| | | Clasificación de la información: | Público |
| | | Elaboró: | Coordinador Contable |
| | | Revisó: | Director Administrativo y Financiero |
| | | Aprobó: | Gerente General |

ha hecho uso de la totalidad del servicio que adquirió. (ejemplo no ha realizado uso de la totalidad de firmas electrónicas certificadas que adquirió)

6. Condiciones para el reembolso en dinero

Para que proceda la solicitud de reembolso o devolución de dinero, el cliente deberá enviarla a través del correo electrónico asistente.contable@andesscd.com.co, adjuntando el formato de solicitud de devolución de dinero debidamente diligenciado, el soporte de pago y la certificación bancaria del solicitante.

Una vez verificado y aprobado el formato de devolución de dinero, en caso de ser aprobada la devolución en efectivo se efectuará los días 25 de cada mes siempre y cuando la solicitud se realice con (2) dos días de antelación. De lo contrario se enviará el bono por medio de correo electrónico.

7. Control de Cambios

| Versión | Fecha | Detalle | Responsable |
|---------|------------|--|---|
| 1 | 20/12/2024 | Se crea la versión inicial del documento | Coordinador Contable. Analista de Servicio al Cliente. Profesional SGI. Gerente General. |

Firmado por:
Sandra Cecilia Restrepo Martínez
2024/12/19 06:23:20:498



Sandra Cecilia Restrepo Martínez
Gerente General