

Políticas de Cambio y/o Devoluciones

International Management Systems (IMS) está comprometida con ofrecer a sus clientes una experiencia de compra satisfactoria, segura y transparente. Nuestros productos incluyen archivos digitales (como e-books) y servicios virtuales como talleres o capacitaciones en línea. Debido a la naturaleza intangible de estos productos y servicios, todas las ventas se consideran finales una vez completado el pago. No obstante, entendemos que pueden surgir situaciones excepcionales que justifiquen la solicitud de una devolución o cambio. A continuación, detallamos los casos en los que se aplicará dicha política:

Casos que aplican para devolución o cambio:

Para productos digitales (e-books u otros archivos descargables):

- 1. Archivo Digital No Accesible o Corrupto:**
Si el archivo adquirido presenta daños que impiden su apertura o lectura en cualquier dispositivo compatible.
- 2. Archivo Descargado Parcialmente o Incompleto:**
Si el archivo descargado se encuentra incompleto o no corresponde íntegramente al producto adquirido.
- 3. Problemas Técnicos en Nuestra Plataforma:**
Cuando existan fallas atribuibles directamente a nuestra plataforma que impidan completar la descarga del archivo adquirido.

Para talleres o capacitaciones virtuales:

- 1. Cancelación del Evento por Parte de IMS:**
Si IMS cancela un taller o capacitación sin ofrecer una reprogramación viable, el cliente tendrá derecho al reembolso completo.
- 2. Problemas de Acceso por Fallas Técnicas de IMS:**
Si el cliente no puede acceder al taller en vivo o al contenido virtual debido a errores técnicos directamente atribuibles a nuestra plataforma.
- 3. Cambio de Fecha o Contenido sin Aviso Previo:**
Si se realiza una modificación sustancial en la fecha, el horario o el contenido del taller sin previo aviso al cliente, y este no puede participar debido a dichos cambios.

Procedimiento para solicitar una devolución o cambio:

- El cliente deberá contactar al equipo de atención al cliente dentro de un plazo máximo de **48 horas** desde la compra o desde la realización del taller, según corresponda.
- Se deben proporcionar detalles específicos del inconveniente, así como **pruebas evidentes** (capturas de pantalla, videos, mensajes de error, etc.).
- Nuestro equipo técnico evaluará el caso y brindará una respuesta en un plazo no mayor a **72 horas hábiles** desde la recepción de la solicitud.
- En caso de ser procedente, se aprobará la devolución del monto correspondiente, utilizando el mismo método de pago utilizado en la compra.

Condiciones y exclusiones:

IMS se reserva el derecho de rechazar solicitudes de devolución o cambio en los siguientes casos:

- Solicitudes realizadas fuera del plazo establecido de 48 horas.
- Problemas ocasionados por incompatibilidades del dispositivo o software del cliente.
- Cuando el cliente haya cambiado de opinión o se haya equivocado en su compra.
- Cuando el cliente no se conectó a un taller en vivo por causas no atribuibles a IMS (problemas de internet local, uso de software inadecuado, etc.).
- Cuando el cliente no haya leído previamente las condiciones y características del taller o capacitación.

Aceptación de las políticas:

Al realizar una compra o inscripción en International Management Systems, usted acepta explícitamente estas **Políticas de Cambio y/o Devoluciones**, y declara haberlas leído y comprendido en su totalidad.

Si tiene dudas o consultas adicionales, puede contactarnos a través de los canales oficiales de atención al cliente disponibles en nuestra plataforma.

Fecha de última actualización: 13-03-2025