

Política de cancelaciones, devoluciones y reversos

Versión 1.0 · Vigente desde el 26 de julio de 2026

Reglas aplicables a productos físicos, beneficios digitales, pagos, gift cards, donaciones y restitución de puntos.

Documento institucional sujeto a aprobación de la entidad patrocinadora, su asesoría jurídica, cumplimiento y Delegado de Protección de Datos antes de publicación definitiva.

1. Principios generales

Capital Plus atenderá solicitudes con trazabilidad, información clara y sin limitar derechos reconocidos por la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y normas financieras aplicables. Antes de confirmar se muestran puntos, dólares, impuestos, descuentos, cupón, entrega y restricciones. Una cancelación puede implicar restitución de puntos, devolución monetaria por el mismo medio o reverso parcial, según la naturaleza y estado de la operación.

2. Estados de la orden

Pendiente significa que faltan validaciones; procesamiento, que la operación fue recibida pero aún no es definitiva; pagada o aprobada, que fue confirmada; rechazada, que no se completó; cancelada, que fue anulada; y entregada o emitida, que el beneficio ya fue despachado o generado. La pantalla de éxito no sustituye la confirmación del proveedor cuando la operación permanece en procesamiento.

3. Productos físicos

La cancelación puede solicitarse antes del despacho. Después del despacho se aplicarán recepción, devolución y garantía según la ley, naturaleza del bien y condiciones informadas. El producto debe conservar accesorios y evidencias razonables, sin que requisitos formales impidan reclamar por defecto o incumplimiento. Costos de retorno por error, defecto o falta de conformidad son asumidos por el responsable; por cambio voluntario se informarán previamente.

4. Productos defectuosos o incorrectos

El participante debe reportar daño, faltante o producto incorrecto tan pronto sea razonablemente posible y aportar fotografías o documentos si dispone de ellos. Se coordinará diagnóstico, reparación, reposición, restitución de puntos o devolución monetaria, respetando la garantía legal y comercial. No se exige aceptar un beneficio distinto si no resulta equivalente.

5. Gift cards y códigos digitales

Puede cancelarse antes de la emisión. Una vez generado y revelado el código, el canje normalmente es definitivo por riesgo de uso, salvo código inválido, duplicado, no entregado, error técnico, incumplimiento del emisor o derecho legal aplicable. La vigencia, comercios, exclusiones y saldo se muestran antes de confirmar. El participante debe custodiar el código como información confidencial.

6. Donaciones

Las donaciones correctamente confirmadas y transmitidas a la organización seleccionada son definitivas, salvo duplicidad, error técnico comprobado, suplantación o rechazo de la organización. Antes de confirmar se mostrará nombre, imagen, descripción, puntos y equivalencia. Capital Plus no atribuirá beneficios tributarios salvo que exista certificado emitido por quien legalmente pueda hacerlo.

7. Transferencias de puntos

Una transferencia confirmada al beneficiario verificado no puede cancelarse por cambio de opinión. Procede revisión por duplicidad, error técnico, identidad mostrada incorrectamente, fraude reportado oportunamente o mandato de autoridad. Durante la investigación los puntos pueden bloquearse preventivamente para evitar dispersión.

8. Compra de puntos y pagos de tarjeta

Órdenes rechazadas o canceladas no acreditan puntos. Si el proveedor confirma un débito pero Capital Plus no acredita, se conciliará usando la referencia de pago. En duplicidad o cobro impropio se reversará por el mismo medio o se aplicará la solución acordada. Una orden en procesamiento no debe marcarse pagada por temporizador ni por autoclick; solo cambia con confirmación verificable del proveedor o worker autorizado.

9. Cupones, descuentos y devoluciones parciales

Al cancelar parcialmente, la devolución considera el descuento efectivamente distribuido entre los artículos. Un cupón de uso único podrá reactivarse si la cancelación total no es atribuible al participante y sigue vigente; de lo contrario se aplicarán sus condiciones. El comprobante mostrará subtotal, descuento en puntos y dólares, total y código aplicado.

10. Falta de disponibilidad

Si no existe stock o el proveedor no puede cumplir, se notificará y se restituirán puntos y copago, o se ofrecerá una alternativa que el participante puede aceptar o rechazar. La etiqueta disponible no elimina la validación final, pero el programa mantendrá inventarios razonablemente actualizados y evitará confirmar beneficios imposibles de entregar.

11. Procedimiento de solicitud

La solicitud se presenta desde el detalle de la orden, PQRS o canal oficial e incluye número de orden, motivo y soporte disponible. Se entregará número de caso, responsable y plazo estimado. El programa puede pedir información estrictamente necesaria para verificar identidad y hechos. La falta de un documento no disponible no impide iniciar el reclamo.

12. Plazos y forma de restitución

Los puntos se restituyen una vez aprobada la cancelación y finalizada la conciliación; el saldo debe actualizarse en todos los canales. Las devoluciones monetarias se envían al medio original y su visualización depende del proveedor y emisor. Si existe retraso, se informará causa, estado y nueva fecha. La operación conservará referencia y auditoría.

13. Fraude, contracargos y abuso

Un contracargo o reverso del pago de origen permite suspender los puntos asociados mientras se investiga. No se penalizará un reclamo de buena fe. El abuso comprobado, documentación alterada o uso de un código luego de solicitar cancelación puede ocasionar rechazo, recuperación de puntos y medidas de seguridad, respetando debido proceso y derecho a impugnar.

14. Escalamiento

Si la respuesta no satisface al participante, puede solicitar reconsideración y acudir al Defensor del Cliente, Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Protección de Datos Personales, autoridad de defensa del consumidor o jueces competentes según la materia. Esta política no reduce garantías, retractos, reparaciones ni otros derechos imperativos.

Marco normativo de referencia

- Constitución de la República del Ecuador, artículos 52, 66 numeral 19 y 308.
- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, Registro Oficial Suplemento 459, 26 de mayo de 2021.
- Reglamento General a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, Decreto Ejecutivo 904.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y normativa aplicable.
- Código Orgánico Monetario y Financiero y normativa de protección del usuario financiero aplicable.
- Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, Libro I, Título XIII.
- Resoluciones y criterios vigentes de la Superintendencia de Protección de Datos Personales.