

La reversión del pago es un derecho que tienen todos nuestros consumidores web, es decir quienes adquieren nuestros bienes a través de nuestra página web y realizan el pago por el mismo medio.

Esta reversión procede en cinco casos:

- ▷ **Cuando nuestro consumidor sea objeto de fraude** y le han sido cobrados productos que no ha requerido, consentido, ni solicitado. Esto deberá ser probado.
- ▷ **Cuando corresponda a una operación no solicitada**, cómo cuando nuestro consumidor ha consentido la adquisición del producto específico (un Gel antibacterial X 480 ml, por por ejemplo), pero se le ha cargado a su cuenta, además de lo solicitado, el precio de un producto adicional no solicitado.
- ▷ **Cuando el producto adquirido no sea recibido** dentro de los plazos establecidos.
- ▷ **Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él** por la ausencia de las calidades solicitadas y esperadas del producto adquirido o cuando se recibe un bien averiado
- ▷ **Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso**, y por tanto no ofrecen la seguridad y calidad que se espera de ellos. La ausencia de las calidades esperadas del producto no implica inmediatamente que sea defectuoso, es necesario que sea afectada la vida y salud de nuestro consumidor.

\*Esto es garantía legal; si se prueba que el producto es defectuoso, se hace la reversión.

## Procedimiento para solicitar la Reversión del Pago

**1** Nuestro consumidor deberá presentarnos una **queja** dentro de los **cinco días hábiles** siguientes a la fecha en que ocurrió alguno de los cinco casos que dan lugar a la reversión del pago, a la dirección de correo electrónico [lineae.gf@essity.com](mailto:lineae.gf@essity.com)

La queja que nos presenta deberá contener:

- ✔ Las razones que sustentan su solicitud de reversión.
- ✔ La causal invocada (alguno -o varios- de los casos indicados anteriormente).
- ✔ El valor por el cual se solicita la reversión.
- ✔ Especificación del instrumento de pago al cual fue cargada la operación.

**2** Dentro de los mismos cinco días hábiles mencionados, nuestro consumidor deberá notificar, al instrumento de pago electrónico (esto es, el medio utilizado para realizar la compra del producto) la solicitud de reversión de pago.

\*El instrumento de pago refiere al producto financiero, indicando la entidad bancaria, a través de la cual se realizó el pago.

En esta notificación deberá:

- ✔ Expresar las razones de su solicitud de reversión.
- ✔ Indicar la causal invocada.
- ✔ Señalar el valor por el cual se solicita la reversión.
- ✔ Identificar la transacción mediante la cual se hizo la compra.
- ✔ Identificar el instrumento de pago al que fue cargada la operación.
- ✔ Manifestar que ha puesto el producto a nuestra disposición para la devolución.
- ✔ Soporte o constancia de la presentación de la queja a nosotros.

En todo caso esta notificación deberá hacerla el titular del producto financiero que se usó para la compra.

**3** Después de notificar al emisor del instrumento de pago, la reversión del pago deberá realizarse dentro de los 15 días hábiles siguientes.

**4** El emisor del instrumento de pago no hará la reversión del pago no hará la reversión del pago en los siguientes casos:

- ✔ Inexistencia de la operación.
- ✔ Inexistencia de fondos.
- ✔ Omisión de informar la causal alegada.

Es importante que nuestro consumidor, en caso de solicitar la reversión parcial, nos indique sobre cuáles productos se realizará la operación.

**Bastará con la solicitud presentada por nuestro consumidor que cumpla con todos los requisitos legales, para adelantar la operación correspondiente y realizar la reversión del pago.**