



POLÍTICA DE REEMBOLSOS, REPROGRAMACIONES Y CANCELACIONES

ALTIKASA S.A. DE C.V.

La presente Política regula los términos bajo los cuales ALTIKASA S.A. de C.V. gestiona **cancelaciones, reprogramaciones y solicitudes de reembolso** de servicios contratados a través del sitio web <https://altikasa.com.mx>, del cotizador en línea, por WhatsApp, por llamada telefónica o cualquier otro medio.

Al contratar un servicio y/o realizar un pago en línea, el cliente acepta íntegramente esta política.

1. DEFINICIONES

Orden:

Registro generado por el cotizador, que detalla servicios, precios y datos del cliente.

Pago:

Transacción procesada mediante OpenPay, PayPal o Mercado Pago.

Servicio Programado:

Aquél que cuenta con fecha y franja horaria asignada.

Técnico en Camino:

Momento en que el personal ya se ha desplazado al domicilio.

2. CANCELACIONES

2.1 Cancelación antes de agendar servicio (sin programar fecha)

Si el cliente realizó el pago pero **aún no se asignó fecha**, puede solicitar:

- **Reembolso total** menos la comisión que cobre la pasarela de pago (*PayPal, Mercado Pago u OpenPay no regresan la comisión a Altikasa*).

Costo para el cliente:

✓ Reembolso con comisión retenida

✗ Sin penalización adicional



2.2 Cancelación con servicio ya agendado

Si el cliente ya tiene fecha y hora confirmada:

a) Cancelación con más de 24 horas de anticipación

- ✓ Reembolso del **100%** menos comisión de pasarela
- ✓ O crédito para reprogramar sin costo

b) Cancelación con menos de 24 horas

Tú ya incurres en gastos operativos:

- asignación de técnico
- reserva de espacio en agenda
- posible compra de materiales
- bloqueo de rutas

Por lo tanto:

- ✓ Reembolso del **50%** menos comisión de pasarela
- o
- ✓ Crédito del **100%** para agendar en nueva fecha (no reembolsable)

2.3 Cancelación cuando el técnico ya está en camino

Tu equipo ya está gastando:

- gasolina/ruta
- tiempo de traslado
- costos de oportunidad
- bloqueos en agenda

Política:

X No hay reembolso

- ✓ Puede reprogramarse con un costo del **30% del valor total del servicio**

2.4 Cancelación “en domicilio” (el técnico llegó y no se permite trabajar)

Si el técnico llega y:

- no hay quien abra
- no hay acceso
- hay mascotas agresivas
- no hay luz/agua
- el cliente decide ya no realizar el servicio

Entonces:

X No hay reembolso

✓ Se puede reprogramar cobrando una tarifa de visita: **\$150–\$250 MXN según zona**

3. REPROGRAMACIONES

3.1 Reprogramación con más de 24 horas

✓ No tiene costo

3.2 Reprogramación con menos de 24 horas

✓ Costo del **20% del total**

(cubre ajustes de agenda y disponibilidad de personal)

3.3 Reprogramación cuando el técnico ya va en camino

✓ Costo del **30% del total**

3.4 Reprogramación cuando el técnico llegó

✓ Costo del **50% del total**

(por bloqueo de horario y desplazamiento)

4. REEMBOLSOS

4.1 Procedimiento

Las solicitudes deben enviarse a:

 **contacto@altikasa.com.mx**

Debe incluir:

- Nombre completo
- Correo con el que se realizó el pago
- ID de la orden o comprobante
- Motivo
- Cuenta o método para depósito (si aplica)

4.2 Tiempos de reembolso

Dependen de la pasarela:

PayPal

3–10 días hábiles

Mercado Pago

5–10 días hábiles

OpenPay

3–7 días hábiles

4.3 Reembolsos parciales

Aplican cuando:

- Se cancelan servicios con menos de 24 horas
- Solo parte del servicio contratado se realizó
- Cliente solicita disminución del servicio antes de comenzar



- Hubo costos operativos previos (visita, ruta, asignación)
-

4.4 Casos donde NO aplica reembolso

- Cuando el cliente no está en casa
 - Cuando el acceso al inmueble no es posible
 - Cuando hay riesgos que impiden trabajar
 - Cuando la información proporcionada por el cliente era falsa o incompleta
 - Cuando el servicio ya comenzó
 - Cuando se pagó un servicio urgente y el técnico ya fue asignado
-

5. SERVICIOS URGENTES

Los servicios solicitados “para el mismo día” o “de urgencia”:

- **NO son reembolsables** si ya se asignó personal
 - pueden reprogramarse con costo del **40% del total**
-

6. SERVICIOS CON INSUMOS, QUÍMICOS O PIEZAS

Si el servicio requiere:

- químicos
- refacciones
- piezas
- consumibles

Y ya fueron comprados:

- el costo de materiales **no es reembolsable**
 - el servicio sí puede reprogramarse
-



7. FOTOS, ARCHIVOS Y EVIDENCIA

Cuando el cliente envía:

- fotos del inmueble
- videos
- documentos
- evidencia del problema

Estas se consideran **información operativa** para ejecutar el servicio.

Su envío **no genera derechos de reembolso**.

8. ERRORES DE PAGO O CARGOS DUPLICADOS

Si ocurre:

- doble pago
- caída de pasarela
- duplicación por sesión activa
- fallo de red

ALTIKASA:

- ✓ identifica el pago
 - ✓ cancela la orden duplicada
 - ✓ procesa el reembolso del cargo extra
 - ✓ sin penalización
-

9. MISMA POLÍTICA PARA TODOS LOS MÉTODOS DE PAGO

Aplica igual para:

- OpenPay
- PayPal
- Mercado Pago



- Transferencia
- Efectivo a la llegada
- Pagos contra entrega
- Pagos recurrentes

10. MODIFICACIONES A ESTA POLÍTICA

ALTIKASA puede actualizar estas condiciones cuando:

- cambien los proveedores de pago
- cambien costos operativos
- cambien políticas internas
- cambien precios
- se detecte abuso por parte de clientes

Las nuevas versiones se publicarán en:

 <https://altikasa.com.mx/altikasa/legal>

11. CONTACTO

Para aclaraciones, cancelaciones o casos especiales:

 contacto@altikasa.com.mx

 477 283 7352

