



Política de Reembolsos

Contenido

1. OBJETIVO.....	1
2. REFERENCIAS.....	1
3. RESPONSABILIDADES	1
4. PROCESO DE REEMBOLSOS.....	1
5. REQUISITOS PARA REEMBOLSAR.....	2
6. VIGENCIA.....	2

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento a seguir para poder reembolsar dinero al cliente, derivado de un pago en exceso por parte del cliente o bien, por servicios que al final no fueron prestados. El objetivo de esta política es definir los requisitos mínimos necesarios para poder ejecutar el reembolso.

2. REFERENCIAS

- Política de Pagos

3. RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad de la Dirección Financiera, establecer y revisar el procedimiento para asegurar el cumplimiento de las políticas relacionadas, así como, para evitar cualquier riesgo financiero y fiscal.
- Es responsabilidad del usuario, proporcionar la información de forma veraz, oportuna y completa para el correcto registro de los datos de proveedor en el sistema de acuerdo con los requisitos establecidos.

4. PROCESO DE REEMBOLSOS

- Es responsabilidad del usuario crear en Nuba Core el reembolso para proceder a su revisión y una vez aprobado se ejecutará el pago.
- Todos los reembolsos deben tener saldo suficiente para proceder al reembolso.
- Es responsabilidad del equipo financiero crear la nota de crédito en BC para poder reembolsar el dinero.
- Todos los reembolsos se revisan semanalmente y se programan a pago la semana siguiente a su



registro.

- En caso de que un reembolso dependa de un reembolso de proveedor, es necesario que el proveedor haya regresado los fondos para poder reembolsar ese dinero al cliente, de ninguna forma, se podrá reembolsar antes de recibir el dinero.
- En caso de reembolso al cliente por NOTAS DE CRÉDITO de proveedores, para poder reembolsar al cliente es necesario haber usado ya la nota de crédito, de lo contrario, no se podrá proceder al reembolso. Adicional, el equipo de Tesorería estará revisando el listado de forma continua para asegurar que las Notas de Crédito se usen antes de enviar el dinero.
- Todos los reembolsos se ejecutan de forma semanal los **días viernes**, de la semana siguiente a su registro.

5. REQUISITOS PARA REEMBOLSAR

- Para poder reembolsar el dinero al cliente, es necesario adjuntar SIEMPRE una carátula bancaria, o bien, algún documento oficial que certifique los datos bancarios del cliente. Al ser un pago, implica asegurarnos realizar un depósito de forma correcta.
- En el caso de USA, los reembolsos sobre cobros relacionados a STRIPE, es requisito indispensable nos indiquen sobre qué monto cobrado debo hacer el reembolso. Para dicho proceso, será necesario puedan cargar el comprobante de domicilio del beneficiario en Nuba Core, debido a solicitudes por parte de las instituciones bancarias.

6. VIGENCIA

Esta política entra en vigor desde el mes de Mayo 2024 y podrá ser modificada en cualquier momento por la Dirección General. Debiendo notificar a los usuarios las actualizaciones de la misma.