



## POLÍTICA DE REEMBOLSO DE DVLOP

Esta política operará bajo las condiciones que se señalan a continuación:

### 1.1. Reembolso por ejercer derecho de retracto:

#### 1.1.1. Para los servicios:

Salvo que alguna ley aplicable exija lo contrario, en la medida en que los servicios que comercializa DVLOP a través de su Plataforma comienzan a ejecutarse y se encuentran activos y a disposición del Miembro o Usuario en la Plataforma, desde el momento en que se realiza el pago de la compra y el registro en la Plataforma por parte del Miembro o Usuario, no aplica el derecho de retracto al operar la excepción contenida en el numeral 1 del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor Colombiano). Al respecto la citada norma establece:

*(...) "Artículo 47. Retracto. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado. El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.*

*Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:*

- 1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;*
- 2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;*
- 3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;*
- 4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;*
- 5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías;*
- 6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;*
- 7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal. . (...)*

#### 1.1.2. Para los productos:

El Miembro que adquiera un producto podrá ejercer el derecho de retracto y solicitar el reembolso del precio pagado, siempre que sea ejercido dentro de las cinco (5) días naturales siguientes en que se realizó el pago. En caso de hacer uso de esta política no aplicará el reembolso de los gastos de envío, los cuales son asumidos por el Miembro.

Aplicará un reembolso total o parcial del precio pagado de acuerdo con las siguientes reglas:

- 1.1.2.1. Reembolso completo del precio: Para obtener un reembolso completo, debe informarse dentro del término antes indicado que se realizará la devolución.



- 1.1.2.2. Reembolso parcial del precio: Si no califica para un reembolso completo, es posible realizar un reembolso parcial.

En los casos anteriores, siempre deberá informar que realizará la solicitud de la devolución al correo electrónico: [info@dvlop.org](mailto:info@dvlop.org)

Todos los gastos que se generen por concepto de costos de transferencias de reembolsos solicitados, de comisiones generadas que deban ser devueltas, bonos generados que deban ser devueltos y demás conceptos económicos que se hayan causado por la compra del Servicio que ahora deba ser reembolsado al Miembro, deberán ser asumidos por dicho Miembro, quien además autoriza a DVLOP que deduzca dichos valores del monto que deba ser reembolsado.

En todo caso, de ser aprobada la solicitud de reembolso, DVLOP realizará el reembolso dentro de los quince (15) días siguientes a su solicitud.

- 23.2. Solicitud de reembolso por producto defectuoso o derecho de reversión: El propietario del producto, podrá solicitar la reversión del pago cuando el producto:

- 23.2.1. Es defectuoso,
- 23.2.2. No corresponde al producto solicitado,
- 23.2.3. No fue recibido o la compra no fue realizada pero si cobrada. La reversión deberá ser solicitada dentro de las 5 horas siguientes a: [info@dvlop.org](mailto:info@dvlop.org)
- 23.2.3.1. El recibo del bien defectuoso o no comprado,
- 23.2.3.2. El cumplimiento de la fecha límite de entrega que le haya sido informada, o
- 23.2.3.3. El conocimiento del cobro de la compra no realizada (en este último caso sólo aplica si la compra fue realizada de forma electrónica a través del sitio web [www.dvlop.org](http://www.dvlop.org) o [www.dvlopforlifescandbusiness.com](http://www.dvlopforlifescandbusiness.com). Este reembolso no aplica, si el pago fue realizado de manera personal a través de la compra de créditos a otro usuario de DVLOP. Para solicitar el reembolso por un producto defectuoso o que no funcione, debe informar sobre la situación presentada al correo electrónico [info@dvlop.org](mailto:info@dvlop.org) dentro de los 5 días naturales siguientes de haber realizado la compra. El producto será revisado y si se concluye dentro de la inspección que el producto devuelto no es defectuoso o se dañó bajo las limitaciones de la Garantía, los costos de devolución del producto correrán a cargo del propietario del producto, así como los de reparación y reemplazo si no aplica la garantía.

En todo caso, de solicitar el reembolso, DVLOP realizará el reembolso dentro de los quince (15) días siguientes a su solicitud.

En caso de requerir algún tipo de asistencia o solicitar su reembolso o cambio, puede contactarnos en el correo electrónico [info@dvlop.org](mailto:info@dvlop.org)

- 23.3. Efectos de Reembolsos aprobados: En los casos en que Miembros que sean Referidos Directos de la Red de Negocios de Partners les sean aprobadas solicitudes de reembolsos por los conceptos señalados en el numeral 23.1.2., el Partner patrocinador del Miembro en cuestión deberá:

- 23.3.1. Cubrir el cien por ciento (100%) de todos los gastos transaccionales que se generen por la devolución de todas las comisiones, bonos y demás conceptos económicos que se hayan causado por la compra del Servicio que debe ser reembolsado al Miembro en cuestión, incluyendo el costo transaccional del valor a reembolsar; los conceptos mencionados incluyen, a modo enunciativo:
  - 23.3.1.1. Gastos de devoluciones de comisiones, bonos y demás conceptos: Son



aquellos que se generen por comisiones de servicios de billetera y comisiones de red de criptomonedas aplicables para la reversión de pago de bonificaciones (tales como bonos de rango) que deban ser reversados producto de la devolución solicitada por un miembro; y

- 23.3.1.2. El costo transaccional del valor a reembolsar incluye las comisiones de billeteras o comisiones de red de criptomonedas aplicables al envío del reembolso al Miembro correspondiente; o
- 23.3.2. Cubrir el valor del producto que debe ser reembolsado al Miembro en cuestión, en cuyo caso los gastos del mencionado pago deberán ser cubiertos por el Distribuidor Patrocinador y los gastos transaccionales que se generen por concepto del reembolso al Miembro serán cubiertos por dicho Miembro.

Aprobado el reembolso del Referido Directo, DVLOP procederá a informar al Partner Patrocinador de la decisión tomada y este deberá contestar dicho comunicado en las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su recepción expresando con cuál de las opciones anteriores desea proceder. Si finalizado este término el Distribuidor Patrocinador no ha dado respuesta al comunicado, DVLOP realizará los trámites necesarios para descontar las comisiones de red, bonos de rango y, en general, todo beneficio pagado al Partner Patrocinador con ocasión de la venta reversada, al Partner Patrocinador, bien de cualquier saldo disponible en la plataforma o de futuro pagos causados a favor de Partner Patrocinador. Idéntico procedimiento se seguirá para todos los Partners que, en línea vertical ascendiente del miembro que solicita la devolución, hayan recibido beneficios de cualquier naturaleza producto de la venta reversada. Los puntos DVLOP que se hayan generado, también serán descontado

Actualizado el 1 de febrero de 2024.

