

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍA DE SERVICIO

RAZON SOCIAL: XPERTVI S.A.S.
RUC: 1793237850001

Tipo de Documento: Políticas Comerciales y de Servicio
Fecha de Entrada en Vigor: Agosto 2026

Aplica a: Trámites de Visa, Paquetes y Asesoría
Estado: Vigente

La presente política regula las condiciones de cancelación, reembolso y garantía de los servicios prestados por la agencia para el trámite, revisión y asesoría integral de visados y servicios turísticos complementarios.

1. Alcance y Naturaleza del Servicio

Nuestra agencia ofrece servicios especializados de **consultoría, preparación de expediente, revisión documental y gestión operativa** para solicitudes de visado.

Aviso Importante sobre la Decisión Consular

La concesión o denegación de una visa es facultad exclusiva e inapelable de las embajadas, consulados y autoridades migratorias de cada país. La agencia garantiza la máxima precisión y calidad técnica en la gestión del expediente, pero **no garantiza la aprobación final del visado**.

2. Política de Cancelación y Devoluciones

2.1. Honorarios de Asesoría y Gestión de la Agencia

Los honorarios cobrados por la agencia responden al trabajo profesional, tiempo de consultoría y análisis de perfil efectuado por nuestros especialistas:

Etapas del Servicio	Porcentaje de Reembolso	Observaciones
Antes de la entrevista inicial o revisión documental	90%	Se retiene un 10% por gastos administrativos y bancarios.
Posterior a la revisión documental / armado de carpeta	50%	El trabajo técnico y de auditoría de perfil ya ha sido ejecutado.
Una vez enviada la solicitud o agendada la cita consular	0% (No reembolsable)	El servicio de asesoría y gestión ha sido completado en su totalidad.

2.2. Tasas Consulares y Pagos a Terceros

- Tasas Consulares y Gubernamentales:** Las tarifas abonadas a embajadas, sistemas consulares (ej. DS-160, reservación de citas, SEVIS, VFS, etc.) son recaudadas directamente por los gobiernos correspondientes y son **100% no reembolsables** bajo ninguna circunstancia, conforme a la normativa internacional.
- Servicios Complementarios:** Seguros de viaje, traducciones juradas, trámites notariales o reservaciones aéreas/hoteleras se registrarán por las políticas de devolución específicas del proveedor final.

3. Garantía de Calidad y Cumplimiento del Servicio

Nuestra garantía cubre el rigor profesional y técnico en el procesamiento de la solicitud.

3.1. Cobertura de la Garantía de Servicio

La agencia garantiza:

- **Verificación Rigurosa:** Auditoría detallada de requisitos actualizados según la normativa consular vigente.
- **Gestión Correcta de Formularios:** Correcta consignación de la información suministrada por el cliente en las plataformas oficiales.
- **Acompañamiento Continuo:** Orientación clara para la preparación de la entrevista consular y armada del expediente.

3.2. Cláusula de Reprocesamiento Gratuito por Error Operativo

En caso de que una solicitud de visa sea rechazada o rechazada a trámite debido a un **error imputable de forma directa y comprobable a la gestión administrativa de la agencia** (ej. error tipográfico en formulario que cause invalidez, falta de adjunción de un documento entregado a tiempo por el cliente), la agencia otorgará la siguiente garantía:

Compromiso de Reatención

La agencia rehará el trámite de asesoría y armado de carpeta **sin costo adicional de honorarios** para una nueva postulación o proceso de reconsideración (las tasas consulares del nuevo intento las asume el cliente).

4. Exclusiones de Garantía y Devolución

La garantía y el derecho a reembolso no aplicarán en los siguientes casos:

1. Ocultamiento, falsedad o alteración de información o documentación por parte del cliente.
2. Existencia de antecedentes penales, alertas migratorias, violaciones previas de visado o estadías irregulares no informadas previamente a la agencia.
3. Incumplimiento del cliente en la entrega de documentación solicitada dentro de los plazos establecidos.
4. Decisión soberana del cónsul/oficial migratorio basada en la discrecionalidad del perfil del solicitante.
5. Inasistencia del cliente a la cita programada en la embajada, centro de visados o toma de datos biométricos.

5. Procedimiento para Solicitud de Reembolso o Reclamación

Para gestionar cualquier solicitud de reembolso o aplicación de garantía, el cliente debe cumplir con el siguiente procedimiento:

1. Enviar una solicitud formal al correo electrónico. **hello@xpertvisas.ec**
2. Adjuntar el comprobante de pago o factura del servicio, junto con la justificación del reclamo y la carta oficial de resolución consular (si aplica).
3. El departamento de atención evalúa la solicitud y emitirá una respuesta oficial en un plazo máximo de **5 a 7 días laborables**.
4. De ser aprobado el reembolso, el pago se procesará mediante el mismo método de pago original o transferencia bancaria en un plazo máximo de **1 día laborable**.