



# POLÍTICA DE REEMBOLSOS Y DEVOLUCIONES

Soul Voice AI | MONTECHELO INVERSIONES SAS — NIT 901.036.104-1

<b>Versión:</b> 1.0	<b>Fecha de emisión:</b> 22/04/2026
<b>Aplicabilidad:</b> Clientes corporativos y usuarios de los servicios de Soul Voice AI	<b>Próxima revisión:</b> 22/04/2027

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

La presente Política de Reembolsos y Devoluciones establece las condiciones, plazos y procedimientos bajo los cuales MONTECHELO INVERSIONES SAS — Soul Voice AI procesará solicitudes de reembolso o devolución de pagos realizados por la contratación de sus servicios de call center con inteligencia artificial.

Esta política es de cumplimiento obligatorio y se elabora en conformidad con el Estatuto del Consumidor colombiano (Ley 1480 de 2011), las directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), y los estándares internacionales de protección al consumidor en servicios SaaS y tecnológicos (UNCITRAL, OCDE).

## 2. SERVICIOS CUBIERTOS

Esta política aplica a todos los planes y servicios comercializados por Soul Voice AI:

- Plan Starter: servicio básico de call center con IA.
- Plan Professional: servicio avanzado con RAG e integraciones.
- Plan Enterprise: solución personalizada con SLA garantizado.
- Servicios de implementación, consultoría y onboarding.
- Créditos de minutos y paquetes de llamadas prepago.

## 3. CASOS EN QUE PROCEDE EL REEMBOLSO

Soul Voice AI reconocerá reembolsos totales o parciales en los siguientes supuestos:

### 3.1 Reembolso Total (100%)

- El servicio no fue habilitado ni utilizado y la solicitud se realiza dentro de los **7 días calendario** siguientes al pago (derecho de retracto — Art. 47, Ley 1480/2011).
- Fallo técnico imputable a Soul Voice AI que impida la prestación del servicio durante más de **72 horas continuas**, documentado y verificado.
- Cobro duplicado o error en la facturación confirmado por Soul Voice AI.
- Cancelación del servicio por parte de Soul Voice AI antes del inicio del período contratado.

### 3.2 Reembolso Parcial (Proporcional)



- Interrupción del servicio por causa imputable a Soul Voice AI durante el período contratado (reembolso proporcional al tiempo de interrupción).
- Downgrade de plan solicitado por el cliente dentro del período de facturación (reembolso de la diferencia no utilizada).
- Créditos de minutos no utilizados al término del período contratado (según condiciones del plan).

### 3.3 Casos Excluidos del Reembolso

- Servicios ya prestados y efectivamente utilizados.
- Solicitudes realizadas después de **30 días calendario** desde la fecha del cobro.
- Interrupciones causadas por fuerza mayor, caso fortuito o fallas de proveedores externos (telecomunicaciones, servicios en la nube de terceros).
- Incumplimiento de los Términos y Condiciones de Uso por parte del cliente.
- Planes con descuento especial, tarifas negociadas o contratos Enterprise con SLA personalizado (sujetos a las condiciones del contrato).

## 4. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE REEMBOLSO

Para solicitar un reembolso, el cliente deberá:

- **Paso 1:** Enviar solicitud escrita a facturacion@soul-voice.ai con asunto: «SOLICITUD DE REEMBOLSO – [Nombre empresa] – [Número de factura]».
- **Paso 2:** Incluir en la solicitud: nombre de la empresa, NIT/RUT, número de factura, monto pagado, fecha de pago, descripción del motivo y documentos de soporte (si aplica).
- **Paso 3:** Soul Voice AI acusará recibo de la solicitud en un plazo máximo de **2 días hábiles**.
- **Paso 4:** El equipo de facturación evaluará la solicitud en un plazo de **5 días hábiles**.
- **Paso 5:** Soul Voice AI comunicará la decisión al cliente y, de proceder el reembolso, iniciará el proceso de devolución.

## 5. TIEMPOS DE PROCESAMIENTO

Los tiempos estimados para el procesamiento del reembolso una vez aprobada la solicitud son:

- **Tarjeta de crédito/débito:** 5 a 10 días hábiles (según la red del banco emisor).
- **Transferencia bancaria (ACH):** 2 a 5 días hábiles.
- **Crédito en cuenta Soul Voice AI:** inmediato (disponible para próximas facturas).
- **PayPal u otras pasarelas:** 3 a 7 días hábiles.

Los tiempos indicados son estimados y pueden variar según la entidad financiera del cliente. Soul Voice AI no es responsable por demoras imputables a terceros.

## 6. GARANTÍA DE SATISFACCIÓN

Soul Voice AI ofrece una **Garantía de Satisfacción de 14 días** para nuevos clientes en planes Starter y Professional. Durante este período, si el cliente no está satisfecho con el servicio por razones técnicas o de funcionalidad, podrá solicitar el reembolso total sin necesidad de justificación adicional, siempre que el uso no haya excedido el límite de minutos establecido en el plan de prueba.



## 7. DISPUTAS Y CONTRACARGOS

Antes de iniciar un proceso de contracargo (chargeback) con su entidad bancaria, Soul Voice AI solicita al cliente contactar directamente el área de facturación para resolver la situación de manera ágil y amistosa. Los procesos de contracargo no iniciados de buena fe podrán resultar en la suspensión inmediata del servicio.

En caso de disputas no resueltas, el cliente podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) o al mecanismo de resolución de conflictos establecido en los Términos y Condiciones de Servicio.

## 8. MODIFICACIONES A ESTA POLÍTICA

Soul Voice AI se reserva el derecho de modificar esta política en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigor **15 días hábiles** después de su publicación en [www.soul-voice.ai/politicas](http://www.soul-voice.ai/politicas). Los contratos vigentes al momento del cambio continuarán rigiéndose por la versión anterior hasta su vencimiento, salvo acuerdo expreso en contrario.

## 9. CONTACTO

Para dudas o solicitudes relacionadas con esta política:

- **Email:** [facturacion@soul-voice.ai](mailto:facturacion@soul-voice.ai)
- **Teléfono:** +57 (60) 744 1527
- **Horario:** Lunes a viernes, 8:00 a.m. – 6:00 p.m. (hora Colombia, UTC-5)
- **Dirección:** Carrera 67 # 7–37, Bogotá D.C., Colombia

Revisado y aprobado por:

---

Oficial de Cumplimiento

MONTECHELO INVERSIONES SAS — Soul Voice AI

---

Representante Legal / Legal Representative

Fecha: 22/04/2026