

## Política de Devoluciones y Cancelaciones KARE APP/ TU ENFERMERO EN CASA

---

### Política de Devolución

Los siguientes términos aplican para todos los servicios realizados dentro de la República Mexicana. Esta política podrá cambiar sin necesidad de previo aviso. **KEARE APP TU ENFERMERO EN CASA** podrá hacer las devoluciones siempre que se cumplan con todas y cada una de las condiciones que se establecen en esta política.

### Devolución

#### Devolución del cliente

Usted podrá solicitar devolución de un servicio adquirido en **KEARE APP TU ENFERMERO EN CASA** siempre y cuando el servicio solicitado no hubiere sido llevado a cabo en el tiempo y forma establecido en la solicitud de servicio.

El plazo máximo para recibir una devolución de producto es de 15 días naturales a partir de la fecha de recepción del pedido.

Toda devolución está sujeta a un cargo administrativo según los siguientes criterios:

La devolución no aplica si el producto presenta alguno de los siguientes casos:

- El servicio fue concluido
- Si no se cuenta con los materiales necesarios para la realización del servicio.
- Nos dio la dirección equivocada para la realización del servicio.
- Se canceló el servicio 20 minutos antes de la hora programada.

Para solicitar una devolución es importante

- **Dirigirse al área de soporte.**

Por correo: [soporte@kareapp.org](mailto:soporte@kareapp.org)

Contacto:

Calle Misioneros 2904 B Colonia San Felipe, Chihuahua.

Teléfono: 6142646183

- **Identificar:**

-Número de Pedido.  
-Folio de transacción.  
-Cantidad  
-Motivo de devolución.

Su solicitud será atendida y evaluada el mismo día siempre y cuando sea recibida dentro del siguiente horario:

- De lunes a viernes de 9 AM a 5 PM hora del centro del país.

Al autorizarse la devolución

- Se le enviarán por correo electrónico las instrucciones que debe seguir, incluyendo el número de folio de su solicitud.

Una vez recibido la solicitud de devolución.

- **Si cumple con las condiciones de devolución** se expedirá un crédito por el importe pagado por el servicio al momento de realizar su pedido. Usted puede utilizar el crédito para realizar otra compra u obtener un reembolso de su pago.

Si desea utilizar el crédito deberá dirigirse con el ejecutivo de ventas que lo atiende en ese momento para que sea aplicada en su nuevo pedido.

Si desea utilizar el crédito para el reembolso de su pago deberá solicitarlo al área de soporte al correo electrónico **devoluciones@kareapp.org** quienes le enviarán por correo electrónico las instrucciones correspondientes, donde le solicitarán la información de su cuenta bancaria, Éste trámite puede tardar hasta 15 días hábiles a partir de la recepción de su información bancaria.

- **Si no cumple con las condiciones de devolución**, se le notificará por correo electrónico.

#### **Importante:**

- Es probable que durante el proceso de devolución se le solicite información adicional.
- Después de 3 días naturales no se aceptan reclamaciones de ningún tipo.

#### **Política de Cancelación**

Cancelaciones

Un servicio puede ser cancelado hasta 20 minutos antes del evento.

Los pedidos que se encuentran en estado Pendiente podrán ser cancelados por usted en la sección Mi cuenta o bien, contactando al área de soporte por teléfono o por correo electrónico.

Por correo: **soporte@kareapp.org**

Por Teléfono:  
Chihuahua: 6142646183

Ciudad Juárez: 6566179108