

PROCEDIMIENTO PARA LA REVERSIÓN DEL PAGO

De conformidad con la ley 1480 del 2011 los consumidores tienen derecho a la reversión del pago efectuados con tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico para adquirir productos en operaciones de comercio electrónico, sobre los cuales, por una causa debidamente justificada, requieren la devolución del dinero. Es por ello que la sociedad Asian Bistro Colombia S.A.S identificada con Nit 900. 429.367-5 informa al consumidor los elementos a tener en cuenta para presentar una solicitud de reversión del pago.

Reversión Del Pago

Es un mecanismo con el que cuenta el consumidor que adquiere productos por medio del comercio electrónico y/o ventas no presenciales, para solicitar la devolución de lo pagado en los casos en que aplique y que serán mencionados más adelante, y cuando se cumpla con determinados requisitos.

Cuando procede la reversión del pago

Podrás solicitar la reversión del pago en los siguientes eventos:

- Cuando el pedido no pudo ser entregado * siempre y cuando la imposibilidad de entrega no obedezca a causas imputable al cliente (ejemplo : error en el suministro de la dirección o por no encontrarse nadie al momento de la misma)
- Cuando sea una operación no solicitada
- Cuando el pedido y/o producto no corresponda al solicitado por el consumidor
- Cuando no haya disponibilidad del producto

Requisitos para la procedencia de la reversión del pago

Los requisitos para que proceda la reversión del pago son los que se enlistan a continuación:

- La compra debe ser realizada a través de la página web o la aplicación, es decir por comercio electrónico.
- La compra debe ser pagada a través de tarjeta de crédito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.
- En el evento de solicitar la reversión por que el producto o pedido no correspondía a lo solicitado, será necesario que hagas la devolución inmediata del pedido o producto una vez te sea entregado.
- Deberás notificar de la reclamación y/o queja presentada, al emisor del instrumento de pago electrónico.

Termino para que presentes tu reclamación

Dentro de los 5 días hábiles siguientes de haber realizado el pago de la compra o en que tuviste conocimiento del fraude o de la operación no solicitada o recibiste un producto que

no correspondía a lo solicitado, deberás elevar ante nosotros una queja o reclamación formal, la cual podrás elevar de conformidad con el procedimiento que se indica a continuación. La queja deberá ser presentada por el titular del medio de pago utilizado.

Procedimiento para la solicitud de reversión del pago

Elevar la respectiva queja o reclamo a través del del link <https://contacto.miexperienciapfchangs.com.co/>seleccionando la opción “Pagos en línea”.

En la respectiva queja se deberá indicar:

- Numero de orden y/o factura
- Causal de reversión que debe corresponder a las antes indicadas
- Manifestación de las razones en que fundamente la solicitud de reversión
- Documentos que soporten tu solicitud (Ejemplo: extractos bancarios, etc)
- Datos del consumidor (Nombre, apellido y teléfono de contacto)
- Fecha en que realizo la compra
- Los últimos 4 dígitos de la tarjeta con la que efectuó el pago
- Valor de la reversión
- Confirmación si la reversión es total o parcial
- Nombre del establecimiento que fue asignado para la entrega del pedido

Una vez hayas elevado la queja y/o reclamo para la reversión del pago, la compañía contará con un término de 15 días hábiles para tramitar la reversión en el caso de que proceda, evento en el cual se te informará el número de aprobación de la reversión para que hagas el seguimiento con tu entidad financiera. Recuerda que quien realiza la devolución del dinero será el banco emisor del medio de pago.

Cuando hayas elevado la queja por ese mismo medio te será suministrado un numero de radicado con el cual podrás hacer seguimiento a la misma a través del correo de Atencionalcliente@pfchangs.com.co.