

# **POLÍTICA DE CANCELACIONES, REEMBOLSOS Y SALDOS A FAVOR**

## **1. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos aplicables a cancelaciones, reembolsos y gestión de saldos a favor para los servicios de arrendamiento de mini bodegas operados bajo el modelo Mibo.

## **2. ALCANCE**

Aplica a todos los clientes que contraten servicios a través de plataformas digitales de Stoow Mini bodegas, integraciones de pago o contratación directa.

## **3. NATURALEZA DEL SERVICIO**

El servicio corresponde al arrendamiento temporal de espacios físicos, por lo que no se trata de productos físicos sujetos a devolución. El servicio se considera iniciado desde la fecha de inicio de renta o uso del espacio.

## **4. CANCELACIONES**

### **4.1 Antes del inicio del servicio**

- Dentro de las primeras 24 horas posteriores al pago: reembolso del 100% (menos comisiones).
- Entre 24 y 48 horas posteriores al pago: reembolso del 50% (menos comisiones).
- Después de 48 horas: no se aceptan cancelaciones ni reembolsos.

### **4.2 Condiciones**

- La política aplica a partir de la fecha de inicio de renta.
- No se permiten reservas con más de 7 días de anticipación.
- Si el servicio inicia antes, se considera utilizado y no aplica reembolso.

## **5. REEMBOLSOS Y SALDOS A FAVOR**

5.1 Clientes nuevos. Aplican reglas de cancelación anteriores.

### **5.2 Clientes activos**

- No hay reembolsos en efectivo. - Se otorgan saldos a favor (wallet) para uso futuro.
- No transferibles ni canjeables por efectivo. - Vigencia: 90 días.

### **5.3 Clientes en desocupación**

- Aplican reglas generales.
- No hay reembolsos en efectivo.
- Los saldos deben usarse antes de la salida.

### **5.4 Excepciones**

- Error en cobro. - Imposibilidad de servicio.

En estos casos, el reembolso se realiza por el mismo medio de pago.

## **6. CONSIDERACIONES GENERALES**

- No hay devoluciones proporcionales por días no utilizados.
- El cliente acepta esta política al realizar el pago.