INFORMACIÓN SOBRE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES.

Política de Cambios

1. Cambio de fecha de viaje: en Travel Data Global comprendemos que por la situación mundial actual la fecha de tu viaje puede cambiar. Por eso tenemos una política flexible para que puedas notificarnos la nueva fecha de tu viaje y nosotros poder cambiar la activación de tu sim card para la nueva fecha sin costo adicional.

2. Por error en la compra de plan: La política de Cambios de **Travel Data Global** te permite en caso de haber comprado el plan equivocado cambiar el plan de datos o la tarjeta SIM 72 horas antes de tu viaje.

   Si es únicamente cambio de plan y/o fecha de viaje (y no implica cambio de la tarjeta física): debes notificar mínimo 72 horas antes de la fecha de viaje.

   Si la solicitud de cambio requiere reemplazar la tarjeta SIM: debes notificar mínimo 72 horas antes de la fecha de viaje.

   En este caso deberás cubrir el costo de domicilio (El cambio se enviará a la misma dirección a la cual originalmente se envió el primer plan)

   Nota: Para ambos casos si el nuevo plan o Sim card tiene un valor superior deberás cubrir el excedente y en caso de tener un valor inferior se anularía la transacción original (Se regresaría el dinero) y se haría una nueva transacción por el nuevo valor.

Política de Devoluciones

La política de Devoluciones de **Travel Data Global** permiten que, en caso de no poder usar el servicio por fallas de este, puedas recibir el reembolso del dinero pagado, bajo las siguientes condiciones y procedimiento.

1. El cliente debe notificar a **Travel Data Global** (línea de soporte) sobre su dificultad (En el momento que se presente el inconveniente).
2. El equipo de soporte de **Travel Data Global** tomará el caso y le dará al usuario las respectivas indicaciones para determinar el origen de la falla. (Nuestro equipo podrá solicitar datos suministrados al momento de la compra, información de la tarjeta sim (Serial, Teléfono…Etc.), fotos de esta y capturas de pantalla de algunas secciones del celular.
3. Luego de determinar el origen se darán las indicaciones para la corrección del error.
4. En caso tal en que las soluciones al alcance de nuestro equipo técnico no solucionen la falla y deba realizarse validaciones extras con el operador el usuario deberá esperar desde 30 minutos hasta un día hábil que el operador entregue una respuesta oficial.
5. Luego de esto se indicarían nuevas alternativas de ajustes y configuración o se realizaría el resultado final del diagnóstico del inconveniente.
6. Si no es posible dar solución se entrará a evaluar según el uso si la devolución aplica parcial o total (En caso de que haya habido consumo del plan de datos).
7. Luego de identificar que el diagnostico da lugar a una devolución parcial o total, el equipo de soporte enviará un correo al Departamento Contable y Administrativo, con los detalles del caso y de la compra para proceder.
8. La devolución luego de estar autorizada toma entre 1 día a 10 días hábiles.
9.

No se hará devolución en los siguientes casos:

- En caso en el que el usuario no tenga disponibilidad para que el equipo de soporte pueda hacer el diagnóstico de la situación
- En caso tal en el que el usuario no reporte el problema en el momento que se presente. Sino después o finalizado su viaje (Ya que el equipo no podría diagnosticar lo sucedido).
- Si se identifica una inadecuada manipulación del chip y este se encuentre en malas condiciones debido a ese manejo.
- Si el problema está originado por el dispositivo (teléfono) del usuario
- En caso en que el teléfono del usuario no cuente con las bandas abiertas.
- En caso tal que el operador haya penalizado la línea por mal uso (Ejemplo compartir datos para los planes que no lo permiten)

Notas adicionales:

- El equipo validará el consumo. En caso de haber consumo se prorrateará el valor consumido y se descontará del saldo a devolver.
- **Travel Data Global** no se hará responsable por inconvenientes relacionados con la falla en el servicio más allá de la devolución del valor del plan pagado
- En caso tal de no tener respuesta de parte del cliente o no tener disposición de tiempo para el realizar y concluir el proceso de soporte, entenderemos que el cliente acepta renunciar a este proceso y por lo tanto a alguna solución de nuestra parte. Por esta razón, al no obtener respuesta o disponibilidad de tiempo, se entendería que no habrá reclamación de este o de presentarse alguna reclamación no se procederá con algún tipo de reintegro monetario o reposición de la sim, ya que, sin las validaciones necesarias y las pruebas visuales, no es posible hacer el diagnóstico por parte de nuestro equipo.