POLÍTICA DE REEMBOLSOS, DISPUTAS Y CANCELACIONES DE DATA NUBE

1. Identificación y alcance

Esta política establece las condiciones generales para solicitar cancelaciones, reembolsos y atención de disputas relacionadas con los servicios prestados por DATA NUBE E.I.R.L., identificada con RUC N.° 20613593234.

Se aplica a los servicios de asesoría individual, formulación de proyectos y acompañamiento en postulaciones.

Sus disposiciones se interpretan conjuntamente con el contrato particular aplicable y los derechos reconocidos por la legislación vigente.

2. Cancelación antes del inicio del servicio

Cuando un cliente solicita cancelar un servicio de formulación después de pagar, pero antes de que Data Nube haya iniciado su ejecución mediante la creación del grupo de WhatsApp de coordinación, podrá recibir la devolución del 100 % del importe abonado.

3. Cancelación después del inicio

Una vez iniciado el servicio, el cliente podrá solicitar su cancelación mediante los canales oficiales.

Si la cancelación responde exclusivamente a una decisión personal del cliente y Data Nube ha cumplido sus obligaciones, no corresponderá un reembolso por ese solo motivo, sin perjuicio de los derechos que establezca la legislación aplicable.

La evaluación considerará las actividades realizadas, el contrato, las obligaciones de las partes y las circunstancias de la solicitud.

4. Incumplimientos atribuibles a Data Nube

Cuando Data Nube cometa un error corregible durante el desarrollo del servicio, procederá a subsanarlo sin costo adicional.

Si existe un incumplimiento grave, comprobado, no corregible y atribuible a Data Nube que impida cumplir correctamente las obligaciones esenciales del servicio contratado, corresponderá la devolución del 100 % del importe abonado por el servicio afectado.

Esta condición podrá aplicarse incluso cuando existan avances parciales de formulación.

5. Incumplimientos atribuibles al cliente

Los servicios de formulación requieren la colaboración activa del cliente.

La entrega tardía de información, la falta de firma, la ausencia de validaciones, el incumplimiento de pagos o la falta de comunicación pueden afectar la ejecución del proyecto.

Cuando el servicio no pueda completarse por causas atribuibles al cliente, se aplicarán las condiciones contractuales de suspensión, conclusión o resolución, respetando los derechos legales que correspondan.

El vencimiento del plazo contratado no dará derecho automáticamente a una ampliación gratuita.

Cuando resulte viable, Gerencia podrá proponer una continuación del servicio bajo nuevas condiciones económicas, que deberán ser aceptadas expresamente por ambas partes.

6. Retrasos o cancelaciones de convocatorias

Data Nube no controla los cronogramas, requisitos ni decisiones de las entidades convocantes.

Cuando una convocatoria se retrase, modifique, suspenda o cancele, se aplicarán las alternativas y los plazos establecidos en el contrato correspondiente.

Estas circunstancias no constituyen automáticamente un incumplimiento atribuible a Data Nube.

7. Proyectos no seleccionados

La evaluación y selección de proyectos corresponde a las entidades convocantes.

Si un proyecto se presenta correctamente, pero no resulta ganador, ello no genera automáticamente el derecho a un reembolso.

Cuando corresponda, se aplicará la garantía de nueva postulación prevista en el contrato particular.

Esta garantía no equivale a una devolución de dinero ni asegura la adjudicación futura de fondos.

8. Cancelaciones de asesorías individuales

Los clientes pueden solicitar la reprogramación de sus asesorías individuales, hasta un máximo de tres veces sin costo adicional, sujeto a disponibilidad.

Cuando el cliente solicite cancelar una asesoría antes de su realización, Gerencia evaluará las circunstancias para determinar si corresponde un reembolso.

Si Data Nube no puede realizar una asesoría por una causa atribuible a la empresa, ofrecerá una nueva fecha sin costo adicional.

Si el cliente no acepta la reprogramación propuesta, podrá recibir el reembolso del 100 % de lo pagado.

Si un problema técnico impide continuar una asesoría, Data Nube coordinará la recuperación del tiempo pendiente sin costo adicional.

9. Solicitud de cancelaciones y reembolsos

El cliente podrá presentar su solicitud mediante el grupo de WhatsApp del servicio o los canales oficiales de contacto.

El procedimiento será el siguiente:

1. Operaciones recibe y registra la solicitud.
2. Gerencia evalúa los hechos y las condiciones contractuales aplicables.
3. Se comunica al cliente la decisión y sus fundamentos.

La respuesta se emitirá dentro de un plazo máximo de dos días calendario desde la recepción de la solicitud, salvo que exista una circunstancia justificada o un plazo legal especial aplicable.

Cuando existan discrepancias o ambigüedades, Data Nube podrá proponer una reunión para aclarar las condiciones y buscar una solución.

10. Procedimiento de devolución

Una vez aprobado el reembolso, Data Nube gestionará su ejecución dentro de un plazo máximo de siete días calendario.

Para pagos realizados mediante transferencia bancaria, la devolución se efectuará mediante transferencia a la cuenta verificada del beneficiario correspondiente.

Cuando el pago haya sido procesado mediante una plataforma como Stripe, el reembolso se gestionará de acuerdo con las reglas aplicables del procesador y el medio de pago, informando al cliente sobre el procedimiento correspondiente.

Los plazos de acreditación bancaria pueden depender de las entidades financieras involucradas.

11. Disputas sobre pagos

Cuando el cliente identifique un cargo incorrecto, una duplicidad de pago o cualquier otra discrepancia, podrá comunicarse con Data Nube para solicitar su revisión.

Data Nube examinará los comprobantes, registros de pago, comunicaciones y condiciones contractuales que correspondan.

El cliente conserva su derecho a utilizar los mecanismos de reclamación ante su entidad financiera, el procesador de pagos o las autoridades competentes.

12. Conclusión del servicio

Cuando proceda dar por concluido un servicio conforme al contrato, Data Nube comunicará formalmente el cierre por WhatsApp y correo electrónico.

La falta de respuesta del cliente no impedirá el cierre cuando exista una causa contractual válida para ello.

La conclusión del servicio no elimina los derechos de reclamación que correspondan legalmente al cliente.

13. Relación con contratos particulares

Las condiciones específicas de cada servicio se establecen en su respectivo contrato.

Esta política deberá aplicarse de manera coherente con dichos contratos y con las disposiciones legales correspondientes.

Ninguna disposición podrá utilizarse para excluir derechos irrenunciables del cliente.

14. Contacto

Para consultas, solicitudes de cancelación, reembolso o disputas:

DATA NUBE E.I.R.L.
RUC: 20613593234
Correo: empresadatanube@gmail.com
WhatsApp: +51 989 844 430
Domicilio: Av. Alameda Sur 1320, Chorrillos, Lima, Perú.

Última actualización: 28 de octubre de 2026.