

# Condiciones de Uso del Servicio de Pago en Línea y Suscripciones de FULMUV

## 1. CONDICIONES DE USO

El servicio de Pago en Línea de FULMUV está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, salvo interrupciones atribuibles a la pasarela de pagos, instituciones financieras o causas de fuerza mayor.

Las transacciones podrán procesarse en días hábiles bancarios, dependiendo de la hora y la capacidad operativa de la pasarela de pagos.

El uso del servicio es de exclusiva responsabilidad del usuario, quien declara que los fondos utilizados no provienen de actividades ilegales o ilícitas.

FULMUV no almacena ni solicita información sensible como claves personales o datos de tarjetas de crédito o débito. Todo el procesamiento se realiza a través de la empresa procesadora de pagos seleccionada, bajo sus políticas y condiciones.

FULMUV no se responsabiliza por fallas en el procesamiento, rechazo de transacciones o problemas relacionados con las instituciones financieras del usuario.

Solo se aceptan pagos con tarjetas de crédito o débito compatibles con la pasarela seleccionada.

Por cada transacción, se aplicará la tarifa establecida por la pasarela de pagos, más los impuestos de ley vigentes en el Ecuador.

El comprobante de pago será enviado electrónicamente al correo proporcionado por el usuario al momento de realizar la transacción.

## 2. COBROS RECURRENTE EN SUSCRIPCIONES

Al contratar un plan de suscripción, el usuario autoriza expresamente el cobro recurrente según la periodicidad del plan seleccionado (mensual, semestral o anual).

La renovación del cobro se realizará de forma automática al inicio de cada nuevo período, utilizando el método de pago registrado.

El usuario podrá cancelar la renovación automática en cualquier momento desde su cuenta en la plataforma, manteniendo el acceso a los servicios hasta completar el período ya pagado.

### **3. POLÍTICA DE REEMBOLSOS Y CANCELACIONES**

Las suscripciones a FULMUV son de carácter prepago y corresponden al acceso a servicios digitales durante un período determinado. En virtud de ello, los pagos realizados no serán objeto de devolución total o parcial, una vez activado el servicio.

No obstante, en cumplimiento de la normativa ecuatoriana vigente en materia de protección al consumidor, podrán existir excepciones en los siguientes casos:

- Cuando se verifique un cobro duplicado o indebido atribuible a un error del sistema.
- Cuando el servicio no haya sido prestado por causas directamente imputables a FULMUV.
- Cuando exista una falla técnica comprobable que impida de forma total el uso del servicio durante un período relevante del plan contratado.

En estos casos, FULMUV evaluará cada solicitud y, de ser procedente, podrá optar por:

- La devolución proporcional del valor no utilizado; o
- La extensión del servicio por un período equivalente; o
- La emisión de un crédito a favor del usuario dentro de la plataforma.

Para efectos de solicitudes, consultas o reclamos relacionados con pagos, cancelaciones o posibles reembolsos, el usuario deberá canalizar su requerimiento a través de los medios de contacto habilitados dentro de su panel de proveedor en la plataforma FULMUV, sin perjuicio de otros canales oficiales que la empresa pueda habilitar.

El usuario podrá cancelar la renovación automática en cualquier momento desde su cuenta. Dicha cancelación surtirá efecto a partir del siguiente ciclo de facturación, manteniéndose el acceso y los beneficios contratados, de así haberlo

decidido, hasta completar el período ya pagado, sin derecho a reembolso por el tiempo restante.

Los pagos se realizarán exclusivamente a través del botón de pago en línea, gestionado por un proveedor externo de servicios de pago, sujeto a sus propias políticas y condiciones, sobre las cuales FULMUV no tiene control directo.

Las suscripciones serán facturadas conforme a la normativa tributaria ecuatoriana vigente, y el usuario acepta recibir la factura electrónica en el correo registrado en su cuenta.

#### **4. ACEPTACIÓN DEL SERVICIO**

Al utilizar el botón de Pago en Línea, el usuario declara haber leído, entendido y aceptado estas condiciones, sujetándose a las mismas sin que pueda alegar desconocimiento posterior.