



¿Cómo diligenciar la solicitud de reversión de pago?

Para hacer la solicitud de reverso de pago, debes diligenciar este formato de estudio exigido por la normatividad Colombiana mediante el Decreto 587 del 11 de abril de 2016.

Antes de tramitar el formato recuerda seguir estas consideraciones:

- Esta solicitud sólo aplica para transacciones realizadas en Internet, PSE, *Call Center*, Televentas o a través de cualquier otro canal **no presencial** en el territorio nacional.
- La reversión del pago aplica solo en los siguientes casos:
 - Cuando exista fraude.
 - Cuando la compra no haya sido solicitada.
 - Cuando no hayas recibido el producto comprado.
 - Cuando el producto que recibas no corresponda a lo solicitado o no cumpla con las características del mismo.
 - Cuando el producto comprado se encuentre defectuoso.
- Debes presentar en primer lugar la reclamación ante el proveedor del bien o servicio adquirido.
- Ten presente que cuentas con cinco (5) días hábiles para presentar la solicitud de reversión, contados a partir de fecha en que tuviste conocimiento del inconveniente
- Recuerda solicitar los siguientes datos al comercio que hiciste la reclamación escrita o verbal:
 - Número de radicado de la queja.
 - Nombre del comercio.
- Especifica el monto a reversar, tanto de las transacciones totales como las transacciones parciales.

Ej: compra en éxito.com de 2 pares de zapatos (transacción por \$100.000, cada par de zapatos cuesta \$50.000), solo se entrega 1 par de zapatos y se facturan los 2 pares. En el extracto o los movimientos relacionados en el portal transaccional de la tarjeta éxito se evidencia cobro por \$100.000.

La reclamación se hace por un monto parcial de \$50.000, correspondiente al par de zapatos que no fueron entregados y con previa reclamación hecha a éxito.com.

- Debes tener a la mano:
 - Número de la transacción o NUT, (este dato lo puedes encontrar en el Boucher o suministrada a través de nuestro call center).
 - Fecha y hora de la transacción.
- Verifica correctamente tus datos personales.
- El formato lo debes enviar a través del contáctenos, el cual puedes encontrar en la página web <http://www.tuya.com.co> en el menú principal ingresar a **Contáctenos** y diligenciar el formulario con sus datos personales. No olvidar adjuntar en el formulario el formato de reversión de pago y enviar la solicitud.

En caso de que tengas alguna inquietud no dudes en contactarnos en:

Medellín: 444 3727

Bogotá: 482 4804

Cali: 380 8933

Resto del país: 018000 978 888

Desde EEUU/Canadá: 1800 307 7309

Desde Otro país por cobrar: 1 636 722 7111

Horario de atención de lunes a sábado de 7:30 am - 9:00 pm. Domingos y festivos de 8:00 am - 8:00 pm - Hora de Colombia.