AIVRA DIGITAL

POLÍTICA DE CANCELACIONES, DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

AIVRA Facturación - Software como Servicio (SaaS)

Responsable	Franklin Sebastian Sanmartin Quiroz
Nombre comercial	AIVRA Digital
Producto	AIVRA Facturación
Sitio web	https://aivradigital.com
Plataforma	https://facturacion.aivradigital.com
Correo	info@aivradigital.com
País / actualización	Ecuador | 3 de octubre de 2026

Principio general

Cancelar una suscripción no es lo mismo que ejercer un derecho legal de devolución ni que solicitar un reembolso. AIVRA distingue cada supuesto y respeta los derechos irrenunciables que correspondan bajo la legislación ecuatoriana.

Documento público preparado para publicación web y uso contractual complementario.

1. Objeto y alcance

Esta Política regula la cancelación de suscripciones, el ejercicio de derechos de devolución cuando resulten legalmente aplicables y la restitución o reembolso de valores relacionados con AIVRA Facturación.

Se aplica a los planes mensuales, semestrales y anuales de AIVRA Facturación. Complementa los Términos y Condiciones, la Política de Privacidad y la Política de Cookies de AIVRA Digital.

Las reglas de protección al consumidor se aplicarán cuando el cliente reúna legalmente la calidad de consumidor o usuario. La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor define como consumidor a la persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiere, utiliza o disfruta bienes o servicios. Cuando una relación empresarial no encaje en esa definición, se aplicarán las condiciones contractuales y las demás normas pertinentes, sin afectar derechos imperativos que correspondan.

2. Diferencia entre cancelación, devolución y reembolso

Concepto	Qué significa	Efecto principal
Cancelación	Decisión de no continuar la suscripción en períodos futuros.	Impide una renovación futura; normalmente el acceso continúa hasta terminar el período ya pagado.
Devolución	Ejercicio de un derecho legal para dejar sin efecto la provisión del servicio cuando se cumplan sus requisitos.	Cuando proceda respecto de un servicio, implica la cesación inmediata del contrato en los términos de la ley.
Reembolso	Restitución de dinero cuando exista una causa legal o contractual que la justifique.	Puede proceder por devolución legal, pago duplicado o indebido, servicio defectuoso u otros supuestos aplicables.

3. Planes, pagos y renovación actual

AIVRA Facturación se comercializa mediante planes de suscripción mensual, semestral y anual, de acuerdo con las condiciones informadas al contratar.

Actualmente, el pago de las suscripciones se realiza mediante transferencia bancaria con validación manual. Mientras no exista un mecanismo de renovación automática expresamente habilitado y autorizado, la continuidad de un nuevo período podrá requerir un nuevo pago.

La cancelación no convierte por sí sola un pago válido ya realizado en un pago indebido ni genera automáticamente un reembolso. Los casos de devolución o reembolso se analizan conforme a esta Política y a la legislación aplicable.

4. Cancelación ordinaria de la suscripción

El cliente puede solicitar la cancelación mediante info@aivradigital.com o mediante la función que AIVRA habilite en la plataforma.

- La cancelación ordinaria impide la renovación del siguiente período.
- No se cobra una multa o penalidad únicamente por cancelar la suscripción.
- Salvo que corresponda legalmente una solución distinta, el acceso se mantiene hasta finalizar el período ya pagado.
- La falta de uso del servicio durante parte del período pagado no genera, por sí sola, una devolución proporcional automática mientras AIVRA mantenga disponible el servicio contratado.

Estas reglas no limitan el derecho legal de devolución, la restitución por un servicio defectuoso, el reembolso por un cobro indebido ni cualquier otro derecho irrenunciable.

5. Derecho legal de devolución aplicable a servicios

Plazo legal vigente verificado

El artículo 45 vigente de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor reconoce el derecho de devolución o cambio dentro del término de quince (15) días posteriores a la recepción del bien o servicio, siempre que lo permita su naturaleza. Para servicios, la norma dispone que el derecho de devolución se ejerce mediante la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio.

Por tanto, cuando el cliente tenga legalmente la calidad de consumidor y el artículo 45 resulte aplicable a la contratación de AIVRA Facturación, AIVRA respetará ese derecho dentro del término legal vigente.

La aplicación concreta debe considerar la naturaleza del servicio y las circunstancias de la contratación. AIVRA no incorpora en esta Política excepciones propias de otros ordenamientos jurídicos que no estén previstas por la legislación ecuatoriana.

Cuando proceda el ejercicio de este derecho respecto de un servicio, la provisión correspondiente cesará de manera inmediata. La restitución económica se realizará en la forma legalmente procedente. AIVRA no sustituirá unilateralmente la devolución del valor por notas de crédito, bienes o servicios compensatorios cuando la ley lo prohíba.

6. Cuándo puede proceder un reembolso

Sin perjuicio de otros supuestos establecidos por la ley, AIVRA revisará y, cuando corresponda, realizará la restitución de valores en casos como los siguientes:

- Pago duplicado verificado por una misma suscripción u operación.
- Pago en exceso, pago aplicado por error o valor atribuido incorrectamente a la cuenta del cliente, una vez comprobada la operación.
- Cobro o débito no autorizado, si en el futuro se habilitan medios de pago que permitan cargos automáticos y se verifica que el cargo carecía de autorización válida.
- Ejercicio válido del derecho legal de devolución cuando corresponda.
- Imposibilidad de prestar el servicio por una causa imputable a AIVRA que afecte un período ya pagado, en la medida que legal o contractualmente corresponda la restitución.
- Servicio manifiestamente defectuoso, ineficaz, dañoso o que no se ajuste a lo expresamente acordado, en los supuestos previstos por la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
- Cualquier otro caso en que una norma imperativa, resolución de autoridad competente o acuerdo válido con el cliente exija la devolución de valores.

7. Servicios defectuosos o incumplimiento imputable a AIVRA

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor reconoce, para los servicios manifiestamente defectuosos, ineficaces, que causen daño o que no se ajusten a lo expresamente acordado, el derecho del consumidor a la restitución del valor cancelado, además de los demás derechos que puedan corresponder.

Por ello, la ausencia de una devolución proporcional automática por una cancelación ordinaria no se utilizará para negar una restitución cuando exista un incumplimiento legalmente imputable a AIVRA.

La evaluación considerará la naturaleza del incidente, el alcance del servicio afectado, el período involucrado, la evidencia disponible y las normas aplicables. Esta Política no establece una fórmula automática de prorrateo ni un plazo de pago que no haya sido definido legalmente.

8. Casos que no generan por sí solos un reembolso automático

Sin perjuicio de los derechos legales del consumidor, no genera por sí sola una obligación automática de reembolso:

- la cancelación ordinaria cuando el servicio continúa disponible hasta el vencimiento del período pagado;
- la decisión de no utilizar total o parcialmente el servicio durante un período contratado;
- la falta de renovación de una suscripción pagada por transferencia; o
- una solicitud que no pueda relacionarse con un pago, contratación o derecho legal verificable.

AIVRA no utilizará esta sección para rechazar derechos irrenunciables, ni para excluir responsabilidades que legalmente le correspondan.

9. Procedimiento para solicitar cancelación, devolución o reembolso

Las solicitudes pueden enviarse a info@aivradigital.com. No es necesario utilizar terminología jurídica específica: AIVRA revisará la naturaleza de la solicitud conforme a los hechos y a la legislación aplicable.

Para localizar la cuenta u operación, AIVRA podrá solicitar únicamente información razonablemente necesaria, por ejemplo:

- nombre de la persona o empresa titular de la cuenta;
- correo asociado a AIVRA Facturación;
- plan o período relacionado con la solicitud;
- fecha, referencia o comprobante de la transferencia, cuando sea necesario para identificar el pago; y
- una breve explicación de la causa de la solicitud.

El cliente no deberá enviar contraseñas, claves privadas, credenciales de firma electrónica ni otra información innecesaria para tramitar el caso.

AIVRA verificará la operación y comunicará el resultado o, si fuese necesario, solicitará información adicional razonable. Cuando corresponda un reembolso, se procesará por un medio compatible con la operación realizada o por otro medio acordado con el titular, sin imponer una sustitución que reduzca derechos obligatorios.

10. Corrección de pagos

Cuando exista un pago duplicado, excedente o atribuido erróneamente, AIVRA procurará corregir la operación una vez verificada. Si corresponde devolver dinero, se restituirá el valor que resulte procedente.

La aplicación de un valor como crédito para otro período solo podrá efectuarse cuando resulte legalmente admisible y el cliente lo acepte; no se utilizará como sustitución obligatoria de un reembolso que deba realizarse en dinero.

11. Futuras pasarelas, pagos recurrentes y medios electrónicos

AIVRA podrá incorporar en el futuro tarjetas, pasarelas de pago, tokenización, débitos o pagos recurrentes. Antes de activarlos para un cliente se informarán las condiciones relevantes y se obtendrán las autorizaciones que correspondan.

La cancelación de una suscripción con renovación automática deberá impedir los cargos futuros conforme a la solicitud y a las condiciones legalmente aplicables. La mera existencia de una pasarela no autoriza cargos recurrentes sin una autorización válida.

Si un reembolso debe tramitarse mediante un proveedor de pagos futuro, AIVRA podrá utilizar el mismo medio de pago cuando resulte técnicamente apropiado, sin reducir los derechos del cliente ni inventar comisiones o plazos no previstos en esta Política o en la ley.

12. Efectos sobre los datos y documentos de la cuenta

Cancelar una suscripción, ejercer una devolución o recibir un reembolso no implica necesariamente la eliminación inmediata de toda la información almacenada en AIVRA Facturación.

Los datos personales, documentos tributarios, comprobantes electrónicos, registros de seguridad y demás información se tratarán conforme a la Política de Privacidad, las obligaciones legales de conservación y, cuando AIVRA actúe como encargado, las instrucciones válidas de la empresa responsable y el correspondiente acuerdo de encargo.

13. Derechos irrenunciables y prevalencia de la ley

Ninguna disposición de esta Política pretende excluir, restringir o hacer renunciar al consumidor a derechos que la legislación ecuatoriana reconozca como irrenunciables.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor declara nulas las cláusulas que impliquen renuncia o limitación de los derechos reconocidos a los consumidores. Cuando exista contradicción entre esta Política y una norma imperativa, prevalecerá la norma aplicable.

14. Contratación electrónica e información al consumidor

La contratación de AIVRA Facturación puede realizarse mediante medios electrónicos. La Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos reconoce la validez de los contratos instrumentados mediante mensajes de datos y exige que, en la prestación de servicios electrónicos, el consumidor esté suficientemente informado sobre sus derechos, obligaciones, requisitos, condiciones y restricciones de uso.

Esta Política busca proporcionar información específica sobre cancelaciones, devoluciones y reembolsos y debe leerse junto con los Términos y Condiciones y las demás políticas aplicables de AIVRA.

15. Cambios en esta Política

AIVRA podrá actualizar esta Política por cambios legales, regulatorios, contractuales, técnicos o por la incorporación de nuevos medios de pago. La versión vigente estará disponible en el sitio web o plataforma e indicará su fecha de actualización.

Los cambios no podrán utilizarse para eliminar retroactivamente derechos adquiridos ni reducir derechos irrenunciables.

16. Contacto

Para solicitar una cancelación, devolución o reembolso, o para formular una consulta relacionada con esta Política:

AIVRA Digital | AIVRA Facturación

Responsable: Franklin Sebastian Sanmartin Quiroz
Sitio web: https://aivradigital.com
Plataforma: https://facturacion.aivradigital.com
Correo: info@aivradigital.com
País: Ecuador

Marco normativo considerado

Esta Política fue preparada considerando la legislación ecuatoriana vigente revisada a octubre de 2026, especialmente la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos. Los plazos y derechos específicos mencionados se ajustan a las versiones oficiales consultadas.