

# Política de Reembolso de QUIERO LLC

Versión en español

En QUIERO queremos que compres tu eSIM con tranquilidad. Esta política explica cuándo puedes solicitar un reembolso por un plan de datos adquirido con nosotros. Todas las solicitudes se evalúan de buena fe y de conformidad con estos términos.

## 1. Requisitos generales

- **Plazo:** puedes solicitar el reembolso hasta 6 meses después de la fecha de compra. Pasado este plazo, no podremos procesar devoluciones.
- **Canal de compra:** la eSIM debe haber sido comprada en nuestro sitio web o aplicación. Las compras a distribuidores se sujetan a la política de reembolso del distribuidor.
- **Método de devolución:** los reembolsos se realizarán al mismo método de pago utilizado en la compra, normalmente entre 5 y 10 días hábiles después de aprobar la solicitud.

## 2. Reembolso por desistimiento

Si has cambiado de planes y ya no necesitas tu eSIM, ofreceremos un reembolso del 100 % siempre que:

- 1 La eSIM no se haya activado ni se haya escaneado el código QR.
- 2 No se haya utilizado ningún dato del plan.
- 3 La compra se haya realizado hace menos de 6 meses.

Si la eSIM ya fue activada o utilizada, evaluaremos tu caso para ofrecer una solución adecuada, que puede consistir en un reembolso parcial proporcional al valor no utilizado del plan.

## 3. Reembolso por dispositivo no compatible o bloqueado

Si la eSIM no es compatible con tu dispositivo o el dispositivo está bloqueado, emitiremos un reembolso completo siempre que:

- 1 No hayas escaneado el código QR ni utilizado datos.
- 2 Nos envíes una captura de pantalla o información que demuestre la incompatibilidad o bloqueo.
- 3 La compra se haya realizado hace menos de 6 meses.

## 4. Reembolso por problemas de conectividad

Si tu eSIM no funciona debido a un fallo en la red de destino o a un problema técnico de nuestros proveedores, podremos ofrecerte un reembolso parcial o total. Antes de solicitarlo:

- Debes contactar a nuestro equipo de soporte en cuanto detectes el problema, a través del correo [support@quierosim.com](mailto:support@quierosim.com) o del chat disponible en la web. Intentaremos resolver la incidencia en el momento.

- No podemos garantizar un reembolso si nos contactas después de haber finalizado tu viaje o de haber consumido el plan.
- Dependiendo de los datos consumidos, el reembolso podrá incluir un descuento por costes administrativos (por ejemplo, 3,50 USD) y se calculará de forma proporcional.

## 5. Reembolsos no disponibles

No se concederán reembolsos cuando:

- Se haya alcanzado el límite de datos del plan o haya expirado la vigencia.
- El dispositivo esté bloqueado por el operador o no esté liberado, salvo que lo hubieses informado oportunamente.
- La falta de conexión se deba a errores de configuración del Usuario, a la ausencia de cobertura en la zona de viaje o a restricciones de uso establecidas en la Política de Uso Justo.
- Se trate del servicio Always On u otros servicios complementarios que se indiquen como no reembolsables.

## 6. Procedimiento para solicitar un reembolso

- 1 Envíanos un correo electrónico a [support@quierosim.com](mailto:support@quierosim.com) con la siguiente información: nombre completo y correo electrónico utilizado en la compra; número de pedido o comprobante de pago; motivo de la solicitud y, si corresponde, capturas de pantalla que respalden el problema.
- 2 Evaluaremos tu solicitud y te responderemos en un plazo de 5 días hábiles. Podremos solicitar información adicional.
- 3 Si se aprueba el reembolso, emitiremos la devolución al mismo método de pago en un plazo de 5 a 10 días hábiles.

## 7. Modificaciones de esta política

Podemos actualizar esta política para reflejar cambios en nuestros servicios o en la normativa aplicable. Cualquier modificación será publicada en nuestro sitio web con la fecha de entrada en vigor. El uso continuado de nuestros servicios después de una actualización implicará la aceptación de la nueva política.

Última actualización: 18 de mayo de 2026.