

TÉRMINOS Y CONDICIONES



Información de contacto



FIRMA ONLINE



Redes sociales:

@solucionesmigratoriasglobales



Teléfono:

+57 3185369775

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Cobertura

SMG* trabaja de manera remota / virtual a nivel nacional e internacional, atendiendo a usuarios interesados en adquirir nuestros servicios de forma telemática. La atención es personalizada y se realiza mediante agendamiento en nuestra página web.

Tiempos de entrega

El tiempo de entrega del servicio de atención al usuario es de 48 horas después de realizar el agendamiento por la página web. Los tiempos empiezan a contar a partir de la **confirmación del pago**.

- Para pagos con tarjeta de crédito o botón PSE, la plataforma deberá aprobar la transacción, lo cual puede tardar hasta **un (1) día hábil**.
- Para pagos en efectivo (Efecty, Baloto o consignación), la información puede tardar hasta **un (1) día hábil** después de efectuado el pago.
- Una vez aprobado el pago, recibirás un correo electrónico con la confirmación de tu orden.

La atención se realizará en el horario escogido por el usuario. SEP

El servicio es exclusivamente para la persona que realizó el agendamiento. En caso de requerirse atención para otra persona, se deberá agendar de forma independiente.

Costo del envío

SMG* presta servicios de forma telemática. Por tanto, **no aplican costos de envío**.

Políticas de Cambio, Cancelación y Devoluciones

Pasos para solicitar cambios o devoluciones:

1. Contactar a través de nuestros canales de atención al cliente:
 - **Teléfono (Colombia):** 311 3351731
(Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.)
 - **Correo electrónico:**

- johannapadron@solucionesmigratoriasglobales.com
- contador@solucionesmigratoriasglobales.com

○ **Página web:**

www.solucionesmigratoriasglobales.com

1. Si se trata de una **devolución**, debes incluir en tu solicitud:

- Nombre completo
- Número de identificación
- Teléfono de contacto
- Correo electrónico
- Número de pedido
- Fecha de compra
- Soporte del pago

Ten en cuenta:

- Las citas agendadas o servicios contratados con **descuentos o promociones no tienen devolución.**
- El cambio se realiza sobre el valor individual del servicio. La empresa **no asume comisiones bancarias ni gastos administrativos.**
- Una vez solicitada la devolución, puedes elegir entre:
 - Cambio del servicio
 - Devolución del dinero, asumiendo el **10%** del valor del servicio contratado

El área de contabilidad responderá en un plazo de **cinco (5) días hábiles** sobre la viabilidad del cambio o devolución.^[1]_[SEP]

Si la solicitud no cumple con los criterios, se informará por correo electrónico la razón del rechazo.

Condiciones para la devolución de dinero:

- No haber enviado documentación al equipo de consultoría (aplica solo para trámites de visas).

- No haber radicado el servicio ante las entidades correspondientes.
- Inadmisión del servicio por **omisión de información** del usuario.

- No haber recibido atención por parte del equipo de asesores dentro de los **tres (3) días hábiles**.

Datos necesarios para devolución del dinero:

- Tipo de cuenta: Ahorros / Corriente
- Número de cuenta
- Titular de la cuenta (no necesariamente debe coincidir con quien hizo el agendamiento)

Las devoluciones por **transferencia o abono a tarjeta de crédito** se efectuarán dentro de los **tres (3) días hábiles** posteriores a la recepción de la solicitud en el correo electrónico autorizado.

Derecho de Retracto

Según la normatividad vigente, en todos los contratos de prestación de servicios celebrados por medios no tradicionales o a distancia (teléfono, internet, tienda virtual), el consumidor puede ejercer el **derecho de retracto** dentro de los **cinco (5) días calendario**, siempre y cuando el servicio **no haya comenzado a ejecutarse**.

En caso de retracto, se resolverá el contrato y se reintegrará la totalidad del dinero pagado, sin retenciones ni descuentos.

La devolución no podrá exceder los cinco (5) días calendario desde la solicitud.

El consumidor **asumirá el 100% del costo** si en un plazo de 30 días no entrega la documentación requerida para el inicio del servicio.

Excepciones al derecho de retracto:

- Servicios cuya ejecución haya comenzado con consentimiento del consumidor.

- Servicios que incluyen pagos a terceros que **no son reembolsables**, como:
 - Planillas de impuestos
 - Solicitudes ante SAREN, pasaportes
 - Reseteos migratorios
 - Errores causados por el usuario
 - Otros trámites ante entidades externas

Reversión del pago por error o transacción no autorizada

El consumidor puede solicitar la **reversión del pago** de un servicio en caso de:

- Errores en transferencias
- Pagos no autorizados o no solicitados
- Operaciones fraudulentas
- Incumplimiento en la prestación del servicio

La reversión podrá solicitarse dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la fecha en la que el consumidor tuvo conocimiento de la operación o debió haber recibido el servicio.

La transacción será **revertida sin ningún tipo de retención**.