

Política de reembolsos

JENMPO Macro | Perú

Titular: NEOLANIS ISINER SUAREZ HIDALGO | RUC: 15603490867

JR. CORBETA UNION #150, Santiago de Surco, Lima, Perú

Contacto: jenmpo33@gmail.com | Sitio: <https://jenmpo.com>

Versión: 30 de septiembre de 2026

1. Alcance

Esta política regula la devolución de dinero por los servicios digitales de JENMPO Macro contratados en Perú. JENMPO atiende y resuelve la solicitud; Flow actúa como plataforma de procesamiento de pagos y, cuando corresponda, de reembolsos.

2. Casos de reembolso

Se tramitarán reembolsos por pagos duplicados o cobros indebidos verificados, servicios pagados que no puedan ser prestados por causa atribuible a JENMPO, diferencias entre el servicio contratado y el efectivamente entregado que no puedan corregirse, y demás supuestos exigibles conforme a la legislación peruana. La cancelación de futuras renovaciones no devuelve automáticamente períodos ya prestados conforme a lo contratado.

3. Importe

El reembolso será total cuando corresponda devolver íntegramente el pago, por ejemplo, un cobro duplicado o un servicio no prestado. Será parcial cuando corresponda a una parte identificable del servicio no prestado. JENMPO informará el importe y su cálculo por correo. No descontará al cliente comisiones de la pasarela cuando la devolución corresponda a un cobro indebido o incumplimiento atribuible a JENMPO.

4. Solicitud y evaluación

Escribe a jenmpo33@gmail.com indicando nombre, correo de la cuenta, fecha y monto del pago, motivo y referencia de operación si está disponible. JENMPO verificará la operación y comunicará una respuesta motivada. No se solicitan contraseñas, códigos de seguridad ni datos completos de tarjetas. Los reclamos se atienden en un máximo de 15 días hábiles improrrogables.

5. Medio y seguimiento

Los pagos efectuados mediante Flow se reembolsarán a través de sus mecanismos disponibles cuando resulte posible. Si el medio original no permite la devolución, se coordinará un medio alternativo con el titular del pago y su conformidad, verificando los datos necesarios. JENMPO comunicará la gestión, referencia y plazo estimado de abono. La fecha efectiva puede depender del medio de pago, la entidad financiera y el procedimiento de Flow; el plazo para responder un reclamo no equivale al plazo de abono bancario.

6. Derechos y contacto

Una devolución no condiciona el ejercicio de los derechos del consumidor. Puedes presentar un reclamo en <https://jenmpo.com/reclamaciones/> y acudir al Indecopi. Consultas y seguimiento: jenmpo33@gmail.com.