

Formato solicitud de reversión - Decreto 587 / 2016

Estimado Cliente:

Por favor tenga en cuenta la siguiente información para presentar su solicitud de reversión:

1. La transacción se debió realizar a través de internet, PSE, call center, u otro mecanismo de televenta o tienda virtual. El presente trámite de reversión no aplica para compras presenciales y solo opera para compras en comercios domiciliados en Colombia.
2. Una vez diligenciado el formato junto con la documentación, por favor enviarlo a través del correo electrónico de servicio al cliente hola@uala.com.co dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha que tuvo conocimiento de la causal.
3. El mecanismo de reversión no aplica para compra de pasajes aéreos, ni pagos de impuestos o en aquellos eventos en que exista regulación especial para la reversión.
4. Debe adjuntar la reclamación que realizó al establecimiento de comercio.
5. Por instrucción normativa le informamos que las transacciones objeto de reversión podrán ser cargadas definitivamente a su nombre en caso de que así lo disponga alguna decisión administrativa o judicial.

Nombre del establecimiento de comercio _____ Nit _____

Fecha en que tuvo conocimiento de la operación objeto de solicitud:

DD ____ MM ____ YYYY ____

¿Presentó la reclamación al establecimiento de comercio? **SI** **NO**

En caso de marcar **NO**, con la firma del presente formulario usted declara bajo la gravedad de juramento que desconoce la identidad o datos de contacto y no le fue posible la ubicación del establecimiento de comercio o que el proveedor del bien o servicio se negó a recibir la reclamación por usted formulada.

Fecha radicación de la queja ante el establecimiento de comercio:

DD ____ MM ____ YYYY ____

(Máximo 5 días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento)

Medio de pago utilizado:

Tarjeta débito

No. _____

Causa objeto de la devolución (marque "X" según corresponda).

Indique si solicita devolución total o parcial

- Fue sujeto de fraude
- Corresponde a una operación no solicitada
- El producto adquirido no fue recibido
- El producto entregado no corresponde al solicitado (características no corresponden a las informadas)
- El producto entregado se encuentra defectuoso
- Corresponde a un pago periódico cargado a sus productos



Formato solicitud de reversión - Decreto 587 / 2016

No. Transacción	Fecha Transacción	Hora Transacción	Valor Transacción	Valor Reclamado

Describa el motivo de la devolución o rechazo del pago:

La presente solicitud se regirá por el procedimiento establecido en la Ley 1480 de 2011, el Decreto 587 de 2016 y demás normas concordantes.

Declaraciones y Autorizaciones:

Con la firma del presente formato:

1. Declaro bajo la gravedad del juramento que la información suministrada es exacta y veraz.
2. Autorizo a Ualá para que comparta con el proveedor sujeto de la reversión de pago y los diferentes participantes del proceso de pago, la información contenida en el presente formato, exclusivamente para que estos conozcan sobre la solicitud de reversión y quién ha sido el solicitante de la misma con el fin que sea gestionada, tramitada y resuelta en los términos de Ley.

Firma cliente:

Nombre completo:

C.C