

La presente Política de Devoluciones forma parte integrante de los Términos y Condiciones de NormiFy App. Al registrarse o utilizar la Plataforma, el Usuario declara haber leído y aceptado esta Política en su totalidad.

1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

1.1. Objeto

La presente Política establece las condiciones aplicables al derecho de retracto y a las solicitudes de devolución respecto de los servicios contratados por los Clientes de Normify App, en cumplimiento del artículo 3 bis de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la Ley N° 21.398 y el Decreto N° 52 del Ministerio de Economía.

1.2. Ámbito

La presente Política aplica exclusivamente a las suscripciones, planes y funcionalidades contratados directamente por los Clientes a Normify App.

2. NATURALEZA DE LOS SERVICIOS

Los servicios ofrecidos por Normify App son de naturaleza digital, intangible y de prestación continua. Consisten en:

- El acceso a una plataforma tecnológica SaaS de cumplimiento normativo legal con inteligencia artificial.
- La asignación y acceso a un asesor legal.
- El procesamiento y análisis de documentos legales confidenciales del Cliente.
- El monitoreo diario automatizado de fuentes normativas oficiales.
- La disponibilidad del Canal de Denuncias Ley Karin encriptado (solo clientes premium).

El acceso a las funcionalidades del plan contratado comienza a estar disponible desde el momento mismo de la confirmación del pago y la activación de la suscripción.

3. EXCLUSIÓN EXPRESA DEL DERECHO A RETRACTO

AVISO LEGAL OBLIGATORIO — EXCLUSIÓN DEL DERECHO A RETRACTO

De conformidad con el artículo 3 bis letra b) inciso segundo de la Ley N° 19.496, incorporado por la Ley N° 21.398. Normify App ha dispuesto expresamente que NO procede el DERECHO A RETRACTO respecto de ninguno de los servicios contratados a través de la Plataforma. En consecuencia, una vez que el Cliente contrate y pague cualquier plan de suscripción o funcionalidad ofrecida por Normify App, NO tendrá derecho a ejercer el retracto ni a solicitar la devolución de las sumas pagadas, sin perjuicio de las excepciones establecidas en la cláusula 5 de la presente Política.

3.1. Fundamento legal

El artículo 3 bis letra b) de la Ley N° 19.496 dispone que, en el caso de la contratación de servicios digitales, el proveedor podrá excluir el derecho a retracto, siempre que informe al consumidor de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible, en forma previa a la suscripción y al pago. Normify App ejerce esta facultad en los términos aquí descritos.

3.2. Cumplimiento del deber de información

Normify App informa la exclusión del derecho a retracto:

- En la presente Política, que forma parte de los Términos y Condiciones, disponible permanentemente en el Sitio Web y en la App Móvil.
- En la pantalla de confirmación de compra y pago de cada plan, mediante un aviso destacado que el Cliente debe aceptar expresamente.
- En el correo electrónico de confirmación de contratación enviado al Cliente.

3.3. Momento de aplicación

La exclusión opera desde el momento exacto en que Normify App procesa el pago del Cliente y activa la suscripción o funcionalidad contratada.

3.4. Compatibilidad con otros derechos

La exclusión del derecho a retracto no afecta ni restringe los demás derechos del consumidor establecidos en la Ley N° 19.496, especialmente el derecho a garantía legal y los derechos establecidos en la presente Política.

4. CASOS EN QUE EXPRESAMENTE NO PROCEDE DEVOLUCIÓN

Sin perjuicio de la exclusión general del retracto, a mayor precisión NO procede ningún tipo de devolución, reembolso, crédito ni compensación en los siguientes casos:

- El Cliente no utiliza o usa parcialmente las funcionalidades del plan durante el período facturado, por motivos imputables al propio Cliente.
- El Cliente no sube documentos, no completa su Índice de Cumplimiento Normativo ni interactúa con el asesor asignado durante el período facturado.
- El Cliente cancela la suscripción durante un período de facturación activo (tendrá acceso hasta el último día del período pagado).
- El Cliente no realizó el procedimiento de cancelación con la anticipación mínima establecida y se procesó la renovación automática.
- El Cliente realizó un downgrade de plan durante un período activo (el nuevo plan rige desde el siguiente período).
- El Cliente no está satisfecho con las opiniones o recomendaciones del asesor legal asignado, siempre que dicho asesor haya actuado dentro del marco de su responsabilidad profesional.
- El Cliente no logró los resultados esperados en materia de cumplimiento normativo o no evitó multas o fiscalizaciones (conforme a la cláusula 9.2 de los Términos y Condiciones).
- Interrupciones del servicio de duración inferior a 72 horas continuas dentro de un mismo período de facturación.
- Interrupciones causadas por fuerza mayor, caso fortuito o acciones del propio Cliente.
- El Cliente proporcionó información falsa o incompleta en el registro, lo que afectó la correcta configuración de su Índice de Cumplimiento.

5. CASOS EXCEPCIONALES EN QUE PROCEDE DEVOLUCIÓN

No obstante la exclusión general, Normify App reconoce el derecho a solicitar devolución total o parcial únicamente en los siguientes casos excepcionales y taxativos:

5.1. Fallo técnico imputable a Normify App

Cuando la Plataforma presente una falla técnica directamente imputable a Normify App que impida el uso de las funcionalidades principales del plan contratado por un período continuo superior a 72 horas dentro de un mismo período de facturación mensual, y que no sea atribuible a caso fortuito, fuerza mayor o acciones del propio Cliente, Normify App ofrecerá, a elección del Cliente:

- Crédito proporcional al tiempo de interrupción, aplicable al período de facturación siguiente.
- Extensión gratuita del período de suscripción por el tiempo equivalente a la interrupción.
- Devolución proporcional de la suma pagada correspondiente al tiempo efectivo de interrupción, dentro de los 30 días hábiles siguientes a la verificación del fallo.

Para ejercer este derecho, el Cliente deberá notificar a Normify App a través del correo contacto@normify.cl dentro de las 48 horas siguientes al inicio de la interrupción, describiendo el fallo y adjuntando los antecedentes disponibles.

5.2. Cobro erróneo o duplicado

Cuando Normify App realice un cobro superior al estipulado o ejecute un cobro duplicado por el mismo período, el Cliente tendrá derecho a la devolución íntegra del monto cobrado en exceso, sin retención. La devolución se realizará dentro de los 15 días hábiles siguientes a la verificación, mediante el mismo medio de pago original.

El Cliente deberá notificar el cobro erróneo o duplicado dentro de los 30 días corridos siguientes a la fecha del cargo, adjuntando el comprobante y el documento tributario correspondiente.

5.3. Cancelación por Normify App

En caso de que Normify App decida unilateralmente cancelar o poner término anticipado al servicio por razones distintas al incumplimiento del Cliente, el Cliente tendrá derecho a la devolución proporcional de las sumas pagadas y no consumidas, calculadas en función de los días restantes del período vigente. La devolución se realizará dentro de los 30 días corridos siguientes al término del servicio.

6. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR DEVOLUCIÓN

PASO 1 — Enviar la solicitud formal

El Cliente deberá remitir su solicitud de devolución al correo electrónico contacto@normify.cl, con el asunto "SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN — [RUT del Cliente] — [Plan contratado]", adjuntando:

- Identificación completa: nombre completo o razón social, RUT y correo electrónico registrado.
- Descripción detallada de la causal invocada (fallo técnico, cobro erróneo, cancelación por Normify App u otra).
- Número de transacción o comprobante de pago del cobro objeto de la solicitud.
- Documentación de respaldo según el caso: capturas de pantalla, comprobantes bancarios u otros antecedentes pertinentes.
- Datos del medio de pago al que se solicita la devolución.

PASO 2 — Evaluación por Normify App

Normify App acusará recibo dentro de 2 días hábiles e iniciará el proceso de verificación. Podrá requerir antecedentes adicionales; el Cliente tendrá 5 días hábiles para proporcionarlos. Vencido dicho plazo sin respuesta, Normify App podrá archivar la solicitud.

PASO 3 — Resolución y comunicación

Normify App notificará su resolución dentro de los siguientes plazos, contados desde la recepción de todos los antecedentes necesarios:

- Fallo técnico imputable: 10 días hábiles.
- Cobro erróneo o duplicado: 5 días hábiles.
- Cancelación por Normify App: 5 días hábiles.

PASO 4 — Ejecución de la devolución

En caso de solicitud aceptada, la devolución se realizará dentro de los siguientes plazos máximos contados desde la resolución favorable:

- Devolución al mismo medio de pago original: hasta 15 días hábiles (sujeto a los plazos del proveedor de pagos).
- Acreditación como crédito en la Plataforma: hasta 5 días hábiles.
- Extensión de suscripción: activación inmediata.

Normify App no cobrará ningún costo al Cliente por el procesamiento de solicitudes de devolución procedentes. Los eventuales costos de la transacción bancaria serán asumidos por Normify App.

7. PLAZOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE ESTA POLÍTICA

Causal	Plazo para ejercer el derecho	Desde cuándo se cuenta
Fallo técnico imputable	Dentro de las 48 horas del inicio de la interrupción.	Inicio del fallo técnico.
Cbro erróneo o duplicado	30 días corridos.	Fecha en que consta el cargo en el estado de cuenta.

Causal	Plazo para ejercer el derecho	Desde cuándo se cuenta
Cancelación por Normify App	30 días corridos.	Fecha del aviso de cancelación.

Vencidos los plazos indicados sin que el Cliente haya ejercido su derecho, se entenderá que ha renunciado a la devolución correspondiente.

8. CANCELACIÓN DE SUSCRIPCIONES Y CAMBIO DE PLAN

8.1. Cancelación

El Cliente podrá cancelar su suscripción en cualquier momento, sin tiempo mínimo de permanencia. Para que la cancelación sea efectiva antes de la próxima renovación automática, deberá realizarse con al menos 2 días hábiles de anticipación a la fecha de renovación.

8.2. Efectos de la cancelación

La cancelación de una suscripción activa no genera derecho a devolución proporcional por el período vigente. El acceso a las funcionalidades del plan se mantendrá activo hasta el último día del período de facturación ya pagado, momento en el cual quedará desactivado sin cobro adicional.

Tras la cancelación, el Cliente tendrá un plazo de 3 meses para descargar sus documentos almacenados en el Hub Documental o solicitar el envío de estos. Vencido dicho plazo, los documentos serán eliminados de los servidores de Normify App conforme a la Política de Privacidad.

8.3. Cambio de plan (downgrade)

Si el Cliente decide cambiar a un plan de menor valor, el nuevo plan comenzará a regir a partir del siguiente período de facturación. No procederá la devolución de la diferencia de precio del período vigente. Si el Cliente desea un upgrade, el cambio podrá aplicarse de inmediato, cobrándose la diferencia proporcional por los días restantes del período vigente.

9. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

Normify App podrá modificar la presente Política para adecuarla a cambios normativos, resoluciones del SERNAC o modificaciones en los servicios ofrecidos. Las modificaciones serán notificadas con al menos 15 días corridos de anticipación a su entrada en vigencia, mediante correo electrónico y aviso en la Plataforma. El uso continuado de los servicios constituirá aceptación de las modificaciones. Ninguna modificación podrá aplicarse retroactivamente a servicios ya contratados durante el período de facturación vigente.

10. VIGENCIA

La presente Política entra en vigencia a contar de su publicación oficial en el sitio web de normify, y rige conjuntamente con los T&C y la Propuesta Comercial aceptada por cada Cliente.

10.1. Fecha de la presente versión: **13 de julio de 2026.**