

Consultoría y Soluciones Psicológicas Empresariales

Fecha de entrada en vigor: 25/11/2025 Sitio web: www.equilibriamx.com Correo de atención: contacto@equilibriamx.com Teléfono: +52 55 9186 6310 Domicilio: Ciudad de México

1. Alcance

La presente Política de Reembolsos aplica a todas las compras, pagos y contrataciones de servicios realizadas a través del sitio www.equilibriamx.com o por cualquier medio electrónico o físico proporcionado por Equilibria – Consultoría y Soluciones Psicológicas Empresariales, para consumidores y empresas dentro del territorio mexicano.

2. Principio general

Equilibria busca mantener altos estándares de satisfacción y transparencia. Los reembolsos, cambios o compensaciones se otorgarán conforme a lo establecido en esta política y a la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), así como a las buenas prácticas del sector de servicios profesionales y consultoría psicológica.

3. Plazo para solicitar reembolso

a) Servicios profesionales (evaluaciones psicométricas, consultoría, informes, orientación laboral, capacitación)

Si el servicio no ha sido iniciado: es posible solicitar reembolso total dentro de los 7 días naturales posteriores al pago.

Si el servicio ya inició pero no se ha entregado en su totalidad: puede corresponder reembolso proporcional según el avance real del trabajo.

Si la evaluación psicométrica ya fue aplicada o el informe ya fue elaborado: el servicio no es reembolsable, salvo incumplimiento del Responsable.

b) Productos digitales (materiales, cursos, plantillas, documentos descargables)

Reembolsables durante los 7 días naturales posteriores a la compra, siempre y cuando no hayan sido descargados o utilizados.

Si ya existe descarga, acceso o uso total del material, no aplica reembolso, salvo fallas técnicas atribuibles a Equilibria.

c) Capacitaciones o talleres

Cancelaciones con 72 horas de anticipación: reembolso total.

Cancelaciones con menos de 72 horas: se ofrece cambio de fecha o crédito para otro taller.

Si ya inició la capacitación, no hay reembolsos, salvo causas imputables a Equilibria.

4. Requisitos de elegibilidad

El cliente deberá presentar:

Comprobante de pago (folio, factura o correo).

Identificación o datos del comprador.

En su caso, evidencia del problema (fallos técnicos, incumplimiento, error en servicio).

Solicitud realizada dentro de los plazos correspondientes.

Para productos digitales, se verificará si existió descarga o acceso. Para servicios profesionales, se verificará el avance real del trabajo.

5. Servicios defectuosos, incorrectos o incumplidos

En caso de que un servicio se entregue con:

Errores técnicos,

Incumplimiento de lo contratado,

Información incorrecta,

Fallo atribuible a Equilibria,

el cliente deberá reportarlo dentro de los 30 días naturales posteriores a la entrega.

Cuando proceda:

Se corregirá el servicio sin costo.

Se elaborará nuevamente el informe o evaluación.

Se ofrecerá reembolso total cuando no sea posible concluir el servicio correctamente.

6. Cancelaciones y reembolsos por desistimiento (compras a distancia)

Cuando la LFPC u otras disposiciones otorguen derecho de desistimiento, este podrá solicitarse dentro del plazo aplicable, siempre que el servicio no haya sido ejecutado completamente ni se trate de servicios urgentes o personalizados (como informes psicométricos).

7. Servicios no reembolsables o con condiciones especiales

No serán reembolsables, salvo incumplimiento:

Evaluaciones psicométricas ya aplicadas.

Informes psicológicos ya elaborados (aun si no han sido entregados).

Capacitaciones ya iniciadas.

Consultoría o acompañamiento cuyo tiempo ya se haya consumido.

Productos digitales ya descargados o con acceso total otorgado.

Todas estas condiciones se especificarán claramente en los servicios correspondientes.

8. Monto y método de reembolso

El reembolso podrá incluir el monto del servicio y, cuando corresponda, cargos asociados.

Si el pago incluyó comisiones de plataformas externas (Stripe, PayPal, mercado pago), se aplicarán sus políticas, pudiendo descontarse comisiones no reembolsables.

El reembolso se realizará preferentemente por el mismo método de pago.

El tiempo estimado para ver reflejado un reembolso es de hasta 30 días hábiles, dependiendo del banco o institución financiera.

9. Procedimiento para solicitar reembolso

10. Enviar solicitud a contacto@equilibriamx.com

11. Incluir:

Nombre completo

Método de pago

Fecha y folio de compra

Motivo de la solicitud

Evidencia del problema (si aplica)

3. Recibirá confirmación de solicitud dentro de 3 días hábiles.
4. Se evaluará el caso y se informará al cliente del resultado.
5. En servicios, se verificará si el trabajo inició y su avance.
6. En caso de reembolso aprobado, se realizará conforme a la sección 8.

10. Reembolsos parciales y acuerdos de compensación

Equilibria podrá otorgar:

Reembolso parcial

Crédito en servicios

Reposición del servicio

Descuento para futuras contrataciones

Cualquier acuerdo alternativo se documentará por escrito o correo electrónico.

11. Fraude y usos indebidos

Si se detecta intento de fraude, abuso del sistema, duplicidad de solicitudes o uso indebido de servicios, Equilibria podrá:

Negar el reembolso

Cancelar el servicio

Proceder conforme a lo previsto en la legislación aplicable

12. Cambios en la política

Equilibria podrá modificar esta Política de Reembolsos cuando existan ajustes operativos, legales o tecnológicos. Las versiones actualizadas se publicarán en el sitio web con su fecha de actualización.

13. Contacto y autoridad competente

Para dudas o reclamaciones relacionadas con reembolsos:

 contacto@equilibriamx.com

 +52 55 9186 6310

 Ciudad de México

Si considera vulnerados sus derechos como consumidor, puede acudir a: PROFECO —
Procuraduría Federal del Consumidor