



3. Política de Reembolsos, Cancelaciones y Reversión de Pagos

Esta Política establece las condiciones para cancelaciones y reembolsos asociados a servicios de envíos internacionales. Las solicitudes se atienden caso a caso según el estado del envío, los costos ya incurridos y la normativa aplicable.

3.1 Cancelación antes de recolección o recepción del envío

Si el Cliente solicita la cancelación antes de que la mercancía sea recolectada o recibida en punto de atención/bodega para procesamiento, podrá proceder la cancelación sin cobro del flete, salvo costos expresamente incurridos por servicios solicitados (por ejemplo, gestión documental, embalaje especial o servicios de terceros).

3.2 Cancelación después de recolección o recepción del envío

Una vez el envío haya sido recolectado/recibido y registrado para operación (guía generada, clasificación, prealerta, movilización), podrán aplicarse cargos por costos operativos y administrativos. En estos casos, el reembolso (si procede) será parcial, descontando costos efectivamente incurridos.

3.3 Envíos en tránsito, aduana o con novedades

Si el envío ya se encuentra en tránsito internacional, en procesos aduaneros o en gestión por autoridades, la cancelación y/o reembolso puede no ser posible. Cualquier devolución al origen o redireccionamiento estará sujeta a aprobación del operador y podrá generar costos adicionales.

3.4 Reembolsos por servicio no prestado o cobro duplicado

Si se evidencia un cobro duplicado o un pago por un servicio que no fue prestado por causas atribuibles a Agente Postal, se evaluará el caso y, de ser procedente, se realizará el reembolso al mismo medio de pago o por el mecanismo acordado.

3.5 Condiciones que no generan reembolso

No habrá lugar a reembolso, entre otros, cuando:

- La operación se haya ejecutado (total o parcialmente) y el costo corresponda a servicios efectivamente prestados.
- Existan demoras por aduanas, inspecciones o decisiones de autoridad.
- El Cliente haya suministrado información incorrecta o incompleta.
- La mercancía sea prohibida/restringida o haya sido mal declarada.
- Se evidencie incumplimiento de restricciones o políticas del operador.

3.6 Procedimiento para solicitar reembolso o cancelación

Para solicitar cancelación o reembolso, el Cliente debe escribir a servicioalcliente@agentepostal.com.co indicando:

- Nombre completo e identificación



- Número de guía/tracking
- Motivo de la solicitud
- Soportes (comprobantes de pago, comunicaciones, etc.)

Agente Postal podrá requerir información adicional para la verificación del caso.

3.7 Reversión de pagos (comercio electrónico)

Cuando aplique pago por comercio electrónico, el Cliente podrá solicitar reversión conforme a la normativa de protección al consumidor, dentro del término legal aplicable, siempre que se cumplan las condiciones exigidas (por ejemplo, fraude, operación no solicitada, producto/servicio no recibido o cobro indebido). La solicitud debe radicarse por el canal oficial y podrá requerir soporte adicional.

3.8 Actualizaciones

Agente Postal podrá actualizar esta Política. La versión vigente será la publicada en los sitios web oficiales.