

Entidad de Certificación Digital



Política de Reembolso

	Política de reembolso	Versión 1.5
	Código: THS-CO-AC-POL-07	Página 2 de 6

Información del documento

Nombre	POLÍTICA DE REEMBOLSO
Realizado por	THOMAS SIGNE S.A.S.
País	COLOMBIA
Versión	1.5
Fecha	JUNIO DE 2021
Tipo de Documento	PÚBLICO
Código	THS-CO-AC-POL-07

Historial de versiones

Versión	Fecha	Descripción
1.0	24/04/2018	Elaboración de documento inicial.
1.1	08/06/2018	Se agregan apartados para formatos y registro aplicables
1.2	12/11/2018	Se elimina el apartado "INTRODUCCIÓN". Ajuste geral del formato del documento.
1.3	11/03/2019	Integración con el sistema de gestión del Grupo. Cambio de nombre del documento de THS-POL-GRAL-02 a THS-CO-POL-ECD-AC-07
1.4	06/09/2019	Ajuste d ela codificación al GSIGNE-GRAL-PR-01 Control de la Informacion Documentada Ed 2.1. El tipo de documento pasa a público.
1.5	24/06/2021	Cambio de imagen THS.

	Política de reembolso	Versión 1.5
	Código: THS-CO-AC-POL-07	Página 3 de 6

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	4
2.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
3.	DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	4
4.	DEFINICIONES	4
5.	ACTIVIDADES	4
5.1	CIRCUNSTANCIAS PARA REEMBOLSO	5
5.1.1	ERRORES	5
5.1.2	FALTA DE DOCUMENTACIÓN	5
5.1.3	NO CONFORMIDADES, QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES	5
5.1.4	CESACIÓN DE SERVICIOS	5
5.2	PETICIONES DE REEMBOLSO	6
6.	FORMATOS	6
7.	REGISTROS	6

	Política de reembolso	Versión 1.5
	Código: THS-CO-AC-POL-07	Página 4 de 6

1. OBJETIVO

Esta política tiene por objetivo establecer las circunstancias aplicables para realizar reembolsos y su respectivo procedimiento.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Política será de cumplimiento obligatorio para todo el personal de Thomas Signe S.A.S.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

THS-CO-AC-MSG Manual del Sistema de Gestión

4. DEFINICIONES

Para los fines de este procedimiento general, se aplican las definiciones que se indican a continuación:

- **Cliente:** Usuario que contrata y realiza el pago por alguno de los servicios de Thomas Signe S.A.S.
- **Operador de Registro:** Responsable de recibir solicitudes emisión y revocación de certificados digitales; además de verificar la identidad de los solicitantes.
- **Reembolso:** Devolución de dinero a quien efectuó un pago como contraprestación por los servicios que le fueron prestados.
- **Incumplimiento:** Condición que define el incumplimiento por parte del Cliente a los requerimientos especificados para el servicio brindado por Thomas Signe S.A.S..
- **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas; donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- **Reclamación:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos o servicios (donde generalmente afecta a requisitos especificados), que pide o pretende algún tipo de compensación.
- **Apelación:** Comunicación donde el solicitante del servicio manifiesta el rechazo de la decisión tomada por Thomas Signe S.A.S., en cuanto a los servicios de Emisión de Certificados, Estampado Cronológico o Archivo y Conservación de mensajes de datos. Si un cliente no está de acuerdo con las decisiones tomadas por Thomas Signe S.A.S. sobre una certificación o dictamen, de acuerdo con los reglamentos de servicio de cada organismo, puede apelar la decisión sustentando las razones y evidencias de dicha apelación. Thomas Signe S.A.S. una vez radicada la apelación en sus departamentos, la tramitará de acuerdo con lo establecido en el presente procedimiento.
- **Cuantía:** Número de unidades, tamaño o porción de una cosa, especialmente cuando es indeterminado.
- **Subsanar:** Resarcir o remediar un defecto, un daño o un error, una dificultad o un problema.
- **Cesación:** Finalización de los servicios de la ECD.

5. ACTIVIDADES

En el caso de surgir algún problema relacionado a los servicios brindados por Thomas Signe S.A.S., en caso de errores, quejas, no conformidades, reclamos, apelaciones o cesación de servicios; se podrá aplicar la Política de reembolso al Cliente.

	Política de reembolso	Versión 1.5
	Código: THS-CO-AC-POL-07	Página 5 de 6

5.1 CIRCUNSTANCIAS PARA REEMBOLSO

5.1.1 ERRORES

En caso de que el Cliente, por error, deposite o transfiera a la cuenta bancaria de Thomas Signe S.A.S. una cuantía mayor al servicio prestado, el Gerente Administrativo y financiero procederá a validar el monto recibido y la tarifa adecuada del servicio, a fin de verificar la cuantía adicional pagada.

Si se confirma que existe alguna cuantía adicional, el Área Comercial se encargará de comunicarse por correo electrónico con el Cliente para realizar la devolución de dicha cuantía a una cuenta bancaria acordada entre el Cliente y Thomas Signe, en un plazo máximo de treinta (30) días.

5.1.2 FALTA DE DOCUMENTACIÓN

En caso de que el Cliente haya realizado el pago y, al sustentar su identidad, se detecta alguna falla o falta de documentación o información, el Operador de Registro quien es el encargado de verificar dicha información, se comunicará con el Cliente para que pueda subsanar la documentación pendiente.

Si se logra subsanar, se continúa con el ciclo de vida del certificado digital o servicio de Thomas Signe S.A.S.

Si no se logra subsanar, el Operador de Registro comunicará al Cliente que su petición para el servicio solicitado ha sido denegada. A su vez, el Operador de Registro comunicará tal hecho al Gerente de Administrativo y Financiero para gestionar el reembolso del monto respectivo.

Asimismo, en el caso de que el Cliente realice el pago por un certificado digital por el cual no aplica y exista una cuantía adicional, se procederá al reembolso de dicha cuantía, tal y como se indica en la sección 4.1.1.

5.1.3 NO CONFORMIDADES, QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES

En caso de que el Cliente presente una no conformidad, queja, reclamo o apelación con respecto a los servicios brindados por Thomas Signe S.A.S. estas serán detectadas, clasificadas y tratadas de acuerdo al documento GSIGNE-GRAL-PR-02 Mejora Continua, para su debida atención y respuesta. Dicho documento se encuentra publicado en la página web de Thomas Signe S.A.S. www.thomas-signe.co

El Responsable de PQRSA, quien es la responsable de gestionar las no conformidades, quejas, reclamos y apelaciones se encargará de remitirla al Jefe del departamento correspondiente. El Jefe se encargará de decidir si el reembolso es aplicable. En caso de ser aplicable, se comunicará con el Gerente Administrativo y Financiero y se procederá al reembolso tal y como se indica en la sección 4.1.1.

5.1.4 CESACIÓN DE SERVICIOS

De acuerdo a lo estipulado por ONAC, en el caso de cesación de servicios por parte de Thomas Signe S.A.S., se debe poner a disposición del Cliente la solicitud del reembolso equivalente al valor del tiempo de vigencia restante del certificado digital o servicio contratado, siempre y cuando lo solicite dentro de un plazo de dos (2) meses siguientes a la segunda publicación en un medio de alta difusión realizada por Thomas Signe S.A.S. Para mayor información acerca del cese de actividades, se puede consultar la DPC del servicio contratado, las cuales se encuentran publicadas en la página web de Thomas Signe S.A.S. www.thomas-signe.co

	Política de reembolso	Versión 1.5
	Código: THS-CO-AC-POL-07	Página 6 de 6

5.2 PETICIONES DE REEMBOLSO

En el caso de requerir el reembolso, el cliente debe presentar una solicitud mediante correo electrónico detallando las circunstancias por la cual está realizando la petición. Dicho mensaje deberá ser emitido a la dirección pqrsa@thomas-signe.co, desde el correo electrónico declarado por el Cliente en su Formulario de solicitud.

6. FORMATOS

N/A

7. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	SOPORTE	RESPONSABLE	ARCHIVO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A