

# ENGLISH

## Refund Policy

*Last updated: April 10, 2025*

At Activeone, we are committed to delivering high-quality software development services tailored to the specific needs of our clients.

### Refunds

Due to the customized nature of our services, no refunds will be issued once work has commenced or once the project has been delivered, whether partially or in full.

Notwithstanding the foregoing, if the client believes that we have not complied with the terms agreed upon in the proposal or contract, the client may request a review of the case. We will assess the situation and, acting reasonably and in good faith, may, at our sole discretion, offer:

- An adjustment to the delivered services.
- A credit toward future projects.
- A partial or full refund under exceptional circumstances.

**All payments, credits, and any potential refunds will be made exclusively in United States Dollars (USD). This refund policy applies equally to payments made directly to Activeone and to those processed through any third-party payment gateway services.**

### Procedure to Request a Review

The client must submit a formal request to the designated contact specified in the master agreement executed between the parties within fifteen (15) days following the date of service delivery or the relevant payment, whichever occurs first.

The request must include:

- Contract number or project reference.
- A detailed description of the reasons for the request.

Activeone commits to reviewing and responding to the request within no more than seven (7) business days from its receipt.

### Non-Refundable Payments

The following payments are strictly non-refundable:

- Payments for third-party software licenses purchased on behalf of the client.

- Initial deposits or advance payments for customized projects.

## **Limitation of Liability**

In no event shall the amount of any approved refund exceed the amount actually paid by the client for the service in question.

## **Governing Law and Jurisdiction**

This policy shall be governed by and construed in accordance with the laws of the State of Delaware, United States of America, without regard to its conflict of laws principles. Any dispute arising out of or relating to this policy shall be submitted to the exclusive jurisdiction of the state or federal courts located in the State of Delaware.

## **Contractual Integration**

This policy supplements and forms an integral part of the master agreement executed between Activeone and the client. In the event of any conflict between this policy and the master agreement, the provisions of the master agreement shall prevail.

# **ESPAÑOL**

## **Política de Reembolsos**

*Última actualización: 10 de abril de 2025*

En Activeone, nos comprometemos a ofrecer servicios de desarrollo de software de alta calidad, adaptados a las necesidades específicas de nuestros clientes.

### **Reembolsos**

Debido a la naturaleza personalizada de nuestros servicios, no se realizarán reembolsos una vez que el trabajo haya comenzado o que el proyecto haya sido entregado, ya sea de manera parcial o total.

No obstante lo anterior, si el cliente considera que no hemos cumplido con los términos acordados en la propuesta o en el contrato, podrá solicitar una revisión de su caso. Evaluaremos la situación y, actuando de manera razonable y de buena fe, podremos, a nuestra entera discreción, ofrecer:

- Un ajuste en los servicios entregados.
- Un crédito para proyectos futuros.
- Un reembolso parcial o total en circunstancias excepcionales.

**Todos los pagos, créditos y reembolsos potenciales se realizarán exclusivamente en dólares estadounidenses (USD). Esta política de reembolsos se aplica tanto a los pagos realizados directamente a Activeone como a aquellos procesados a través de servicios de pasarelas de pago de terceros.**

## **Procedimiento para Solicitar una Revisión**

El cliente deberá enviar una solicitud formal al interlocutor válido designado en el contrato marco suscrito entre las partes, dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de entrega del servicio o del pago correspondiente, lo que ocurra primero.

La solicitud deberá incluir:

- Número de contrato o referencia del proyecto.
- Descripción detallada del motivo de la solicitud.

Activeone se compromete a revisar y responder la solicitud en un plazo máximo de siete (7) días hábiles a partir de su recepción.

## **Pagos No Reembolsables**

Los siguientes pagos no serán reembolsables bajo ninguna circunstancia:

- Pagos por licencias de software de terceros adquiridas en nombre del cliente.
- Depósitos iniciales o anticipos de proyectos personalizados.

## **Limitación de Responsabilidad**

En ningún caso el monto de cualquier reembolso aprobado excederá el importe efectivamente pagado por el cliente por el servicio en cuestión.

## **Ley Aplicable y Jurisdicción**

Esta política se regirá e interpretará de acuerdo con las leyes del Estado de Delaware, Estados Unidos de América, sin tener en cuenta sus principios sobre conflictos de leyes. Cualquier disputa que surja de o esté relacionada con esta política será sometida a la jurisdicción exclusiva de los tribunales estatales o federales ubicados en el Estado de Delaware.

## **Integración Contractual**

Esta política complementa y forma parte integral del contrato marco suscrito entre Activeone y el cliente. En caso de conflicto entre esta política y el contrato marco, prevalecerán las disposiciones del contrato marco.