

Políticas de Reembolso y Garantías

Última actualización: Diciembre del 2025

1. Alcance

Estas políticas aplican a las compras de productos y servicios digitales de Elevelia realizadas a través de nuestros sitios web oficiales y/o plataformas autorizadas.

2. Productos con garantía de satisfacción de 7 días

Todos los productos de Elevelia, **excepto Unfollow Detective**, cuentan con una **garantía de satisfacción de 7 días naturales** a partir de la fecha de compra.

Dentro de esos 7 días puedes solicitar un reembolso si:

- Consideras que el producto no cumple con lo ofrecido en la descripción de venta, o
- Simplemente no estás satisfecho con la compra.

En estos casos:

- Se te solicitará el correo con el que realizaste la compra.
- Se podrá solicitar una breve explicación o feedback (opcional) para mejorar los productos.
- Una vez aprobado, el reembolso se procesará por el mismo método de pago utilizado, dentro de un plazo razonable.

Pasados los 7 días naturales desde la fecha de compra, **no se concederán reembolsos por satisfacción.**

3. Unfollow Detective – garantía limitada por mal funcionamiento

Unfollow Detective no tiene garantía de satisfacción.

Solo cuenta con una **garantía por mal funcionamiento técnico** del producto.

Se considera mal funcionamiento cuando:

- El código o herramienta no se puede ejecutar siguiendo las instrucciones provistas.
- El resultado está claramente dañado o inutilizable por un error atribuible al producto, y no a la configuración del usuario, a cambios en plataformas externas (por ejemplo, cambios en Instagram) o a usos contrarios a las instrucciones.

Para solicitar la garantía de mal funcionamiento deberás:

- Contactar a soporte dentro de los 7 días naturales posteriores a la compra.
- Proporcionar pruebas del fallo: capturas de pantalla, mensajes de error, video corto del uso, etc.
- Permitir que soporte intente ayudarte a resolver el problema (por ejemplo, ajustes, instrucciones adicionales, versión actualizada).

Elevalia podrá:

- Corregir o actualizar el producto.
- Ofrecer una solución alternativa equivalente.
- En última instancia, y solo si se confirma el mal funcionamiento sin solución razonable, ofrecer un reembolso parcial o total, a discreción de Elevalia.

No se considerarán fallos cubiertos por la garantía cuando el problema derive de:

- No seguir las instrucciones de uso.
- Modificaciones no autorizadas del código.
- Limitaciones o bloqueos de la plataforma externa (por ejemplo, cambios en Instagram).
- Problemas de conexión, dispositivos o configuraciones locales del usuario.

4. Exclusión de garantía de resultados

Ninguno de nuestros productos y/o servicios garantiza resultados concretos (ingresos, número de seguidores, ventas, etc.). Las garantías se limitan a funcionamiento técnico y acceso al contenido prometido, nunca a resultados financieros o de audiencia.

5. Procedimiento para solicitar reembolso o garantía

Para solicitar un reembolso o aplicar una garantía:

1. Envía un correo a: **eleviamx@gmail.com**
2. Indica:
 - Nombre completo
 - Correo con el que hiciste la compra
 - Fecha aproximada de compra
 - Producto adquirido
 - Motivo de la solicitud (satisfacción o mal funcionamiento)
3. Adjunta las pruebas necesarias en el caso de Unfollow Detective (capturas, video, errores, etc.).

Elevalia revisará la solicitud y responderá en un plazo razonable con la resolución.