

POLÍTICA DE REEMBOLSOS Y CANCELACIONES – HAZPLAY

Última actualización: 19/06/2025

La presente política aplica a todos los usuarios que contraten los servicios de Hazplay a través de www.hazplay.com o mediante nuestros canales oficiales de atención. Al realizar un pago, el usuario acepta los términos aquí expuestos.

1. No se realizan devoluciones una vez activado el servicio

Una vez que el usuario ha realizado el pago y ha recibido sus credenciales de acceso, **no se aceptan solicitudes de reembolso ni cancelación** del servicio, bajo ninguna circunstancia. El pago es considerado como aceptación plena del servicio contratado por el periodo correspondiente.

2. Entrega del servicio

En caso el cliente realice el pago fuera del horario de atención (**8:00 a.m. a 8:00 p.m.**) y aún no haya recibido sus credenciales, estas serán entregadas en cuanto el equipo de soporte esté disponible. **No se realizan devoluciones por tiempos de espera fuera de dicho horario.**

3. Reembolsos por pagos duplicados o erróneos

Hazplay solo realizará reembolsos en los siguientes casos:

- Si el cliente realiza un **pago duplicado por error**
- Si el cliente paga un monto mayor al requerido por el plan contratado

Para solicitar el reembolso, el usuario deberá comunicarse con atención al cliente y presentar la evidencia correspondiente. El plazo máximo para hacerlo es de **72 horas desde la realización del pago.**

4. Cambios y pausas no permitidos

Una vez que el cliente ha recibido sus credenciales, **no se permiten cambios de plan, pausas ni traslado del servicio a otro mes o usuario.** El servicio funciona bajo la modalidad de **pago mensual anticipado y no es acumulable.**

5. Sobre mal uso del servicio

Hazplay entrega cuentas personales, no compartidas. Si el cliente excede el número de dispositivos permitidos por la plataforma o utiliza el servicio de manera contraria a los términos establecidos (como uso en múltiples ubicaciones, uso compartido o reventa), **será el único responsable de las restricciones que puedan aplicarse a su cuenta.**

Hazplay **no reembolsa, ni repone cuentas** en estos casos.

6. Fallas técnicas o contenido no disponible

Hazplay es una empresa intermediaria que otorga acceso legal a plataformas como DIRECTV GO, CableGO, Paramount+ y Universal+. El contenido, canales, calidad de imagen y funcionamiento de dichas plataformas **no dependen de Hazplay**. Por lo tanto, **no se realizan reembolsos ni compensaciones por fallas técnicas, mantenimiento, cambios de programación o eliminación de títulos.**

7. Plazo para reportar incidencias

El cliente dispone de un plazo máximo de **48 horas desde la entrega de las credenciales** para reportar cualquier error en el acceso o datos incorrectos. Después de este plazo, se asume que el servicio ha sido recibido correctamente y no se aceptan reclamos.

8. Contacto para casos excepcionales

Cualquier situación no contemplada en esta política será evaluada exclusivamente por el equipo de Hazplay. Para consultas o solicitudes, el cliente puede contactarnos por WhatsApp en el horario de atención.