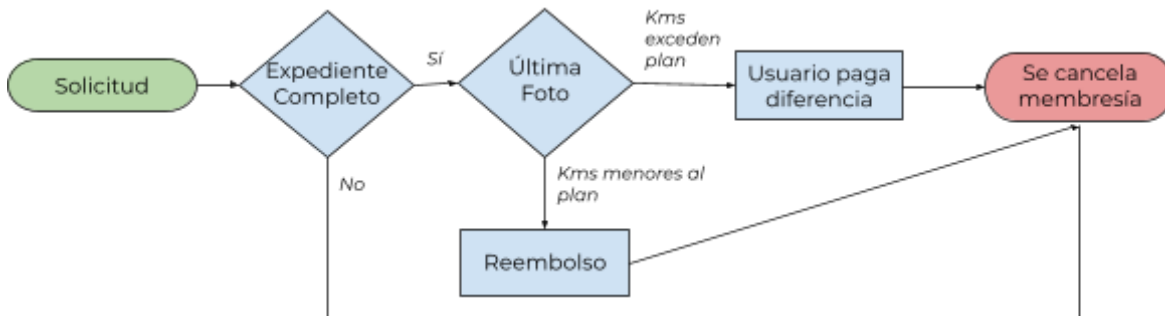


-POLÍTICA DE REEMBOLSOS Y CANCELACIONES-

Estas políticas establecen las condiciones y los requisitos necesarios para que un usuario solicite a Clupp Mutualidad¹ el reembolso de los pagos no devengados y la cancelación de su membresía.

Esta política no es un documento independiente, sino que forma parte integral de los Términos y Condiciones, así como de las Condiciones Generales de Servicio de Clupp Mutualidad. Todos estos documentos deben interpretarse de forma sistemática.

En términos generales, el procedimiento de reembolso y cancelación es el siguiente:



Este procedimiento de reembolso y cancelación se describe con mayor detalle a continuación:

- 1) En cualquier momento, el usuario puede solicitar la cancelación de su membresía y, en su caso, el reembolso de los pagos no devengados, a través de **(i)** la aplicación móvil, **(ii)** WhatsApp, **(iii)** telefónicamente o **(iv)** mediante el envío de un correo electrónico a hola@clupp.com.mx. Las solicitudes por WhatsApp y por teléfono deberán presentarse a los números vigentes que aparezcan en el sitio web de Clupp Mutualidad (www.clupp.com.mx).

La cancelación de los servicios se realizará desde la fecha y la hora en que el usuario haya presentado su solicitud. A partir de dicho momento Clupp Mutualidad ya no será responsable de responder por siniestros o eventos que involucren al usuario o a su vehículo. La solicitud de cancelación de servicios se entenderá, además, como una solicitud para que el usuario se retire voluntariamente como socio de Clupp Mutualidad, sujeto a la resolución de la asamblea general más próxima y a la devolución de su certificado, en los términos establecidos en los estatutos sociales de Clupp Mutualidad.

¹ Clupp Mutualidad, S.C. de R.L. de C.V.



Toda solicitud implica la declaración del usuario -bajo protesta de decir verdad- que **no tuvo siniestros no reportados** durante el tiempo en que estuvo vigente su membresía y que **otorga a Clupp Mutualidad un finiquito y liberación de responsabilidad** civil, penal, mercantil, administrativa, contractual o de cualquier otra naturaleza por los servicios prestados.

- 2) Para que el reembolso sea procedente se requiere que el expediente del vehículo del usuario esté completo, lo que significa que el usuario debe haber proporcionado, a través de la app **(i)** las fotografías del vehículo que le sean solicitadas, **(ii)** las fotografías mensuales del odómetro desde la fecha de contratación hasta la fecha en que se solicite la cancelación; y **(iii)** una última fotografía del odómetro con cuando menos 3 días previos a la fecha de la solicitud. Los usuarios que no tengan su expediente completo podrán solicitar la cancelación, pero no el reembolso.

El vehículo y el odómetro deberán corresponder uno con el otro, ser claramente visibles y libres de obstáculos en todas las fotografías. Las fotografías deberán estar libres de alteraciones o manipulaciones. Clupp Mutualidad se reserva el derecho de solicitar fotografías o evidencias adicionales en caso de considerarlo necesario.

- 3) La última fotografía del odómetro se utilizará para verificar que los kilómetros recorridos por el usuario en el último periodo sean los correctos.
 - a) En caso de que los kilómetros excedan el plan contratado, el usuario deberá pagar la diferencia correspondiente como requisito de cancelación y el reembolso no será procedente.
 - b) En caso de que los kilómetros sean menores al plan contratado, Clupp Mutualidad hará el reembolso de la diferencia, la cual será proporcional al periodo no devengado desde el momento en que Clupp Mutualidad determine que el reembolso es procedente. En condiciones normales, este proceso de procedencia toma hasta dos días hábiles, que se cuentan de forma independiente al tiempo requerido para el reembolso.

El reembolso se hará dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha en que se haya determinado su procedencia, y se hará únicamente mediante el mismo medio por el que se hizo el pago. Si esto no fuera posible, Clupp Mutualidad podrá seleccionar el medio de reembolso a utilizar.