

POLÍTICA DE REVERSIONES Y CONTRACARGOS

Actualización: agosto de 2025

1. OBJETO DE LA POLÍTICA

Esta Política de Reversiones y Contracargos de PayU describe:

- Qué es una Reversión y qué es un Contracargo.
- En qué eventos aplican las Reversiones y en cuáles los Contracargos.
- Cuál es el procedimiento para solicitar una Reversión o un Contracargo.
- Los lineamientos aplicables para ejecutar Reversiones y Contracargos de transacciones procesadas a través de PayU.

2. REVERSIONES

2.1. Definición de Reversión

2.1.1. Una Reversión es el reintegro que hace PayU a un comprador/pagador del valor de una compra que ha sido procesada a través de la plataforma PayU.

2.1.2. PayU gestionará reversiones a solicitud del Comercio. Excepcionalmente, lo hará a solicitud del emisor del instrumento de pago, con fundamento en la reclamación de un pagador, cuando quiera que así lo disponga la legislación aplicable, y siempre que dicho emisor ponga a su disposición la tecnología para hacerlo.

2.2. Procedencia de las Reversiones

2.2.1. Una Reversión procederá en los siguientes eventos:

2.2.1.1. Cuando el comprador/pagador haya sido objeto de fraude.

2.2.1.2. Cuando PayU tenga una sospecha de fraude por suplantación de identidad del pagador, encuyo caso la Reversión será autorizada por el Comercio.

2.2.1.3. Cuando se trate de compras no solicitadas por el comprador/pagador.

2.2.1.4. Cuando se cargue y descuente más de una vez, el valor de una misma compra a unpagador.

2.2.1.5. Cuando el pagador haya revocado, ante el emisor del instrumento de pago y ante el Comercio, su autorización para cargarle pagos periódicos a sus tarjetas o cuentas bancarias y éstos hayan continuado cargándose, con posterioridad a dicha revocatoria. En el caso de Colombia, PayU está en capacidad de reversar débitos hechos con tarjeta de crédito, pero no

de reversar débitos hechos a cuentas bancarias, ya que el emisor de dicho instrumento de pago no ha implementado la manera de hacerlo.

2.2.1.6. A solicitud del Comercio, cuando el comprador/pagador se haya equivocado en la selección del producto.

2.2.1.7. A solicitud del Comercio, cuando el comprador/pagador ejerza su derecho de retracto ante el Comercio.

2.2.1.8. Cuando el Comercio, por falta de inventario para el despacho de productos al comprador, haya cancelado la venta.

2.2.1.9. A solicitud del Comercio, cuando el producto adquirido no sea recibido oportunamente por el comprador/pagador.

2.2.1.10. A solicitud del Comercio, cuando el producto entregado por el Comercio, no corresponda a lo solicitado por el comprador/pagador.

2.2.1.11. A solicitud del Comercio, cuando el producto se entregue por el Comercio al comprador/pagador en mal estado, sea de mala calidad o esté defectuoso.

2.2.1.12. A solicitud del Comercio, cuando el producto no cumpla con las especificaciones del fabricante o con las descritas en la información que se suministre sobre el mismo, o no satisfaga la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.

2.2.1.13. El Comercio o el emisor del instrumento de pago, podrán solicitarle a PayU que haga Reversiones parciales, cuando el comprador/pagador haya adquirido varios productos y sólo respecto de alguno o algunos se haya verificado el acaecimiento de los eventos descritos en los numerales anteriores. PayU sólo hará reversiones parciales si los emisores de los instrumentos de pago correspondientes ponen a su disposición la tecnología para hacerlo.

2.3. Oportunidad para solicitar una Reversión

2.3.1. El comprador/pagador tendrá hasta cinco (5) días hábiles siguientes al acaecimiento de las causales descritas en el numeral 2.2. para solicitar una Reversión al Comercio y al emisor del instrumento de pago electrónico.

2.3.2. El Comercio o el emisor del instrumento de pago notificarán a PayU de dicha solicitud para que PayU proceda a reversar el pago.

2.3.3. En ningún caso podrá solicitarse la Reversión de pagos sobre transacciones procesadas por PayU con más de seis (6) meses de anterioridad a la fecha de la solicitud de la Reversión.

2.4. Procedimiento para la solicitud de Reversiones

2.4.1. Las solicitudes de Reversión deberán ser generadas por el Comercio desde su módulo administrativo usando la herramienta habilitada para tal fin la cual le permitirá de forma autónoma y presionando la opción “Reembolso” iniciar con el flujo de devolución de un pago.

En el caso de que el emisor del **instrumento de pago** correspondiente requiera una devolución deberá solicitarlo al correo reversiones.et@payu.com

2.4.2. La solicitud de Reversión a PayU incluirá:

2.4.3.1. El número de la transacción.

2.4.3.2. La fecha de la transacción.

2.4.3.4. El valor de la transacción.

2.4.3.5. El valor por el cual se solicita la Reversión.

2.4.3.6. Manifestación expresa de la o las razones que fundamentan la solicitud de Reversión del pago, las cuales deberán corresponder a alguna o algunas de las señaladas en el numeral 2.2 de esta Política.

2.4.3.7. Identificación de la tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la compra objeto de Reversión. No se requiere para la identificación el envío del número completo del instrumento de pago.

2.5. Tiempos de respuesta a una solicitud de Reversión y costos

2.5.1. PayU tendrá hasta quince (15) días hábiles, salvo pacto en contrario con el Comercio a través de la suscripción de un acuerdo de niveles de servicio, a partir de la fecha de solicitud del Comercio o del emisor del instrumento de pago, para hacer una Reversión. Sin perjuicio de lo anterior, única y exclusivamente para Reversiones que se vayan a realizar en Colombia, PayU realizará la Reversión dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la solicitud del Comercio.

2.5.2. PayU no será responsable por las demoras de Reversiones atribuibles a las instituciones financieras en el proceso de Reversión.

2.5.3. Salvo que la entidad emisora del instrumento de pago cometa errores operativos, este tipo de reversiones no afectarán el saldo de la tarjeta de crédito correspondiente.

2.6. Exención de responsabilidad

2.6.1. La responsabilidad resultante de la instrucción del Comercio, o de su autorización para hacer una reversión recaerá de manera exclusiva en el Comercio.

2.6.2. El Comercio libera de responsabilidad a PayU por las reversiones que realice a solicitud del emisor del instrumento de pago, con fundamento en la reclamación de un pagador, con sujeción a la ley aplicable.

3. CONTRACARGOS

3.1. Definición de Contracargo

3.1.1. Un Contracargo es el débito que hace el banco adquirente a PayU, producto del

desconocimiento de una compra que hace un tarjetahabiente, ante la entidad emisora de su tarjeta.

3.2. Procedencia de los Contracargos

3.2.1. Un tarjetahabiente (comprador/pagador) podrá reclamar el desconocimiento de una compra ante la entidad emisora de su tarjeta en los siguientes eventos:

- 3.2.1.1. Fraude por suplantación de identidad.
- 3.2.1.2. Por desconocimiento de pago, cuando la marca o el nombre del comercio que se refleja en el extracto de la tarjeta de crédito no es reconocida por el tarjetahabiente.
- 3.2.1.3. Producto no entregado, cuando el tarjetahabiente indica que no ha recibido el producto o servicio objeto del cargo realizado a su tarjeta de crédito.
- 3.2.1.4. Producto no aceptable, el tarjetahabiente alega no haber recibido el producto o servicio en las condiciones esperadas.
- 3.2.1.5. Duplicado, el tarjetahabiente indica que el cargo realizado por la compra de un producto o servicio se aplicó más de una vez a su tarjeta de crédito.
- 3.2.1.6. Monto no corresponde, el cargo realizado a la tarjeta de crédito no corresponde con el valor de la compra.
- 3.2.1.7. No reportado por la Entidad, El banco notifica que el tarjetahabiente disputa la transacción, sin embargo, en algunos casos no se especifica el motivo.

3.3. Procedimiento para el trámite de Contracargos

3.3.1. Las notificaciones de desconocimiento de un cargo las hace el banco adquirente o la red que procesa los pagos a PayU.

3.3.2. PayU, a su elección, informará de las notificaciones de desconocimiento a través del módulo de disputas que se encuentra en el merchant panel o, al correo de disputas registrado por el Comercio. Será exclusiva y total responsabilidad del Comercio verificar tanto el merchant panel como su correo electrónico, para conocer las disputas que se han iniciado.

En ningún caso, será imputable a PayU el que el correo de notificación sea recibido por el Comercio en el buzón de no deseado o, que el Comercio no verifique o consulte el módulo de disputas en el merchant panel.

3.3.3. PayU requiere que el Comercio tenga disponible la siguiente información, según aplique, para evitar un Contracargo:

- 3.3.3.1. Información completa del tarjetahabiente (nombre, apellidos, número de identificación, email, dirección de entrega, número de tarjeta visible, etc.)
- 3.3.3.2. Guía de entrega del producto en la que se incluya el nombre del Comprador/Pagador tarjetahabiente, aun cuando esta podrá aparecer firmada por una persona diferente.

3.3.3.2. Factura de venta.

3.3.3.3. Registro de los servicios vendidos, tales como orden de trabajo, folio de alojamiento, registro hotelero, tiquete, entre otros. (Aplica en caso de tratarse de un establecimiento de hospedaje, viajes, campamentos de verano, congresos o entretenimiento, entre otros).

3.3.3.4. Política de cancelación y reembolsos.

3.3.3.5. Aceptación de términos y condiciones.

3.3.3.6. Histórico transaccional de tu cliente (si se tiene).

3.3.3.7. Los demás documentos que estime conveniente PayU.

3.3.4. El comercio deberá enviar la documentación a PayU dentro de los plazos indicados a continuación, según el País. Este plazo en todos los casos comienza a contar desde que PayU envíe o publique la notificación al Comercio en el merchant panel:

- i) Argentina: cinco (5) días hábiles.
- ii) Brasil: doce (12) días calendario.
- iii) Chile: cinco (5) días hábiles.
- iv) Colombia: dos (3) días hábiles.
- v) México: doce (12) días calendario.
- vi) Perú: seis (6) días hábiles.
- vii) Panamá: ocho (8) días hábiles.

3.3.5. Los montos acreditados en la cuenta virtual del comercio podrán estar sujetos a la retención de PayU, mientras verifica si respecto de una determinada transacción se materializa o no una reversión, contracargo o reembolso.

3.3.6. El canal de comunicación para atención a dudas, quejas y reclamos relacionado con el proceso de disputas y contracargo es disputas@payu.com.

3.4. Tiempos de respuesta a un Contracargo

3.4.1. El tiempo de respuesta de PayU a las instituciones financieras y/o a las redes, ante la notificación de un desconocimiento de cargo, depende directamente del tiempo establecido por éstas para el efecto, por lo cual no se establece en la presente Política.

3.5. Notificación de débitos por Contracargos

3.5.1. PayU informará al Comercio una vez haya hecho el débito con ocasión de un Contracargo.

3.6. Exención de responsabilidad

3.6.1. PayU se libera de responsabilidad por el descuento de montos, al Comercio, ocasionados por la materialización de un Contracargo.

4 Cobros por reembolso, contracargos o reversiones

- 4.1. Payu podrá cobrarle al Comercio la gestión de Contracargos, reversiones o reembolsos.
- 4.2. Cualquier débito realizado a PayU con ocasión de un Contracargo, reversión o reembolso por parte del banco adquirente, la red, o cualquier otro participante del sistema de pagos, será debitado por PayU de las cuentas del Comercio.
- 4.3. PayU se reserva el derecho de no devolver las Tarifas cobradas al comercio por el procesamiento de transacciones que, posteriormente, hayan sido objeto de un contracargo, reembolso o reversión.