Política de Devolución y Cancelación

Es requisito necesario para realizar su pago en este sitio, que lea y acepte los siguientes Términos y Condiciones que a continuación se redactan. El uso de nuestros servicios implicará que usted ha leído y aceptado los Términos y Condiciones de Uso en el presente documento.

El servicio de pago ofrecido por nuestro sitio web será cobrado por una institución bancaria que solicitará el ingreso de datos personales y bancarios para realizar el pago, mismos que estarán sujetos a sus propios Términos y Condiciones.

En caso de que el usuario proporcione datos personales como claves y contraseñas a terceros, el H. AYUNTAMIENTO DE ZACATLÁN no asume la responsabilidad por el uso indebido de los mismos.

Todas las transacciones que se lleven a cabo por medio de este sitio web están sujetas a un proceso de confirmación y verificación, como la forma de pago, validación de la factura (en caso de existir) y el cumplimiento de las condiciones requeridas por el medio de pago seleccionado.

1. Objeto

La presente Política tiene por objeto establecer los procedimientos aplicables para las solicitudes de cancelación, reembolso o devolución derivadas de pagos electrónicos realizados a través del portal de pagos del H. Ayuntamiento de Zacatlán, Puebla.

2. Alcance

Es aplicable a todos los pagos efectuados en línea por concepto de contribuciones, derechos, productos, aprovechamientos, certificaciones, dictámenes, licencias, permisos y órdenes de pago emitidas por las diferentes Direcciones del H. Ayuntamiento.

3. Supuestos que pueden dar lugar a devolución

a) Duplicidad de pago del mismo concepto y periodo.
b) Error administrativo o técnico imputable a la autoridad o a la plataforma.
c) Pago aplicado a expediente o concepto incorrecto, acreditando el error.
d) Importe pagado en exceso respecto de la liquidación correcta.
e) Imposibilidad de prestar el servicio o no procedencia del trámite por causas no atribuibles al usuario.
f) Cargo efectuado por transacción rechazada o no concluida.

4. Supuestos que no dan lugar a devolución

a) Contribuciones o derechos causados conforme a la ley y servicios ya prestados.
b) Gastos y comisiones bancarias o de pasarela no recuperables.
c) Solicitudes fundadas únicamente en el desistimiento del usuario sin causa legal o administrativa.

5. Procedimiento para solicitar devolución

1) Presentar solicitud ante la Tesorería Municipal dentro de los 30 días hábiles posteriores al pago o a la notificación del acto.
2) Adjuntar identificación oficial, comprobante de pago, motivo, y cuenta CLABE del titular.
3) La Tesorería verificará el caso con la Dirección emisora del cobro.
4) En caso procedente, se efectuará el reembolso por transferencia electrónica al titular del pago en un plazo de hasta 10 días hábiles posteriores a la resolución.

6. Cancelación de operaciones

Las cancelaciones podrán solicitarse únicamente antes de que el pago se aplique al expediente o servicio correspondiente. Una vez aplicado el pago, no procederá la cancelación, debiendo seguirse el proceso de devolución previsto.

7. Validaciones antifraude y contracargos

Las operaciones pueden ser sometidas a validaciones antifraude. En caso de contracargos por parte del emisor de la tarjeta, la Tesorería podrá suspender los efectos del pago hasta la confirmación bancaria. Si el pago es revertido por el sistema financiero, el adeudo continuará vigente hasta su regularización.

8. Plazo y resolución

Toda solicitud de devolución o cancelación será resuelta de manera fundada y motivada por la Tesorería Municipal, conforme a la normatividad aplicable. Las versiones vigentes de esta política estarán disponibles en el sitio web oficial del H. Ayuntamiento de Zacatlán: www.zacatlan.gob.mx.