

Política de Reembolso

Fecha: Viernes 8 de Marzo del 2024

Introducción:

La plataforma en línea de PLANIN es un entorno diseñado para que los organizadores de convocatorias deportivas puedan crear, gestionar y procesar las contribuciones de los atletas. Su dominio oficial es <https://fmaa.planin.mx>. PLANIN gestiona los siguientes roles de usuario:

- A. **Atleta/Usuario:** Los atletas pueden utilizar la plataforma para gestionar su información e inscribirse en clubes deportivos de su comunidad, solo es necesario CURP del atleta y una cuenta de correo electrónico válida por atleta. No es necesario contar con una afiliación para registrarse en la plataforma, en caso de necesitar registrarse en una convocatoria, es necesario contar con una afiliación vigente.
- B. **Organizador de Convocatorias/Eventos Deportivos:** Los organizadores son usuarios certificados por la FMAA con la facultad de gestionar los recursos de las convocatorias, incluyendo ubicación, competencias y fechas previa autorización por aprobación de PLANIN.

Productos y Servicios (Pagos en línea):

Para poder adquirir alguno de los servicios que PLANIN ofrece en la plataforma debe contar con una cuenta de correo electrónico válida, podrá realizar compras en línea para "Afiliaciones" e "Inscripciones a Convocatorias"

¿Qué es una Afiliación?:

Una afiliación a PLANIN es una membresía con una duración de 365 días y un costo de \$90.00 MXN (Noventa pesos mexicanos sin centavos), que no es reembolsable. Los beneficios de adquirir la afiliación en la plataforma incluyen el reconocimiento como atleta afiliado y la posibilidad de imprimir una credencial de afiliado en su perfil. Esta credencial le permite inscribirse en eventos y convocatorias avaladas por la FMAA durante el periodo de vigencia, además de contar con descuentos exclusivos en nuestros socios comerciales.

¿Qué es una Inscripción a una convocatoria?:

Para inscribirse en una convocatoria, el usuario debe tener una afiliación vigente. Estas convocatorias, también conocidas como eventos, le permiten participar en competencias avaladas por la FMAA. Para confirmar su registro, deberá efectuar el pago correspondiente según lo solicite el organizador del evento a través de la plataforma. Es importante destacar que al confirmarse el pago se asigna un número de competidor y se destinan recursos para garantizar la participación del afiliado en las competencias registradas. Debido a que se aparta su lugar, no es posible realizar reembolsos o transferir su registro a otra convocatoria.

Política de Reembolso

Reembolsos:

Solo será posible realizar una solicitud de reembolso en caso de que se haya realizado un cargo duplicado. Esto puede ocurrir si la vigencia de la afiliación aún no ameritaba una actualización, o si se efectuó un cargo doble a la tarjeta de crédito para la convocatoria o pago de afiliación correspondiente. Si detecta un cargo duplicado, por favor, comuníquenoslo enviando un correo electrónico a soporte@fmaa.mx, indicando el número de transacción que aparece en el apartado "Mis Compras" (<https://fmaa.planin.mx/payments/>), y captura de pantalla de su estado bancario para que procedamos con el reembolso correspondiente sin aplicar ninguna penalización.

Disputas Bancarias

¿Qué es un reembolso por cargos no reconocido o fraudulento?

Un reembolso por cargos no reconocidos o fraudulentos, también conocido como disputa, se produce cuando el titular de la tarjeta realiza directamente con su banco una solicitud de reembolso por un cargo que considera no reconocido o fraudulento, ya sea por vía telefónica o a través de la aplicación bancaria. **Es importante destacar que PLANIN no tiene la facultad para realizar esta solicitud en nombre del usuario en ningún momento, siempre es responsabilidad del titular de la tarjeta bancaria.**

Cuando el banco notifica a PLANIN sobre la solicitud de reembolso realizada por el tarjetahabiente, nos comunicaremos con usted mediante un correo electrónico para informarle sobre la cancelación y de ser necesario a través de WhatsApp para confirmar que está enterado de la situación. En esta comunicación, proporcionaremos capturas de pantalla de la solicitud realizada, así como los registros detallados de fecha y hora en los que se efectuaron tanto el pago como la solicitud de reembolso.

Para evitar una penalización, es fundamental que el titular de la tarjeta de crédito o débito se comunique con el número de su banco, el cual se encuentra impreso en el reverso de la tarjeta, para cancelar la solicitud de reembolso y confirmar que el cargo es reconocido por el tarjetahabiente. Este proceso debe llevarse a cabo dentro de un periodo de 5 días hábiles una vez efectuada la solicitud con su banco deberá proporcionarnos el folio de seguimiento de la cancelación. Este folio nos permitirá enviarlo como evidencia para solicitar nuevamente los fondos a PLANIN o a los organizadores, según corresponda.

En caso de que el titular de la tarjeta no realice esta comunicación con el banco dentro del periodo mencionado, nos veríamos en la necesidad de tomar la medida de suspender el acceso a la cuenta. Esta acción tiene como finalidad prevenir la realización de más solicitudes de cargos no reconocidos durante el tiempo que el banco demora en resolver la disputa.

Política de Reembolso

Resolución de Disputas y Penalizaciones:

- A. En el caso de que el banco del tarjetahabiente resuelva la disputa a favor de PLANIN bajo el concepto de Afiliación o Inscripción a una convocatoria, no se aplicará ninguna penalización al usuario.
- B. Si la disputa se resuelve a favor del tarjetahabiente y se aplica un reembolso por concepto de Afiliación, su cuenta será suspendida indefinidamente. Además, la vigencia de su afiliación será cancelada y los resultados de cualquier competencia registrada durante el periodo de vigencia de dicha afiliación podrán ser eliminados de nuestra base de datos si no se contacta con nosotros. El estatus de su compra por concepto de Afiliación cambiará a "cancelado por el usuario".
- C. Si la disputa se resuelve a favor del tarjetahabiente y se aplica un reembolso por la inscripción a una convocatoria, su cuenta será suspendida indefinidamente. Además, los resultados de su participación en las competencias de dicha convocatoria serán eliminados de manera permanente y el estatus de su compra cambiará a "cancelado por el usuario".

Reactivación de su cuenta:

En caso de que su cuenta haya sido suspendida debido a que el tarjetahabiente obtuvo la resolución de la disputa a su favor, deberá realizar el pago de la penalización bancaria correspondiente, la cual tiene un valor de \$280.00 MXN (Doscientos ochenta pesos mexicanos sin centavos). Este monto se destinará a cubrir los gastos ocasionados por los trámites de la disputa bancaria.

Se deberá solicitar la generación del cargo correspondiente a nuestro correo electrónico soporte@fmaa.mx. Una vez aceptada su solicitud, le proporcionaremos de manera digital una referencia correspondiente para poder efectuar su pago vía OXXO®. Una vez que efectúe el pago, le solicitamos que nos notifique al mismo correo electrónico adjuntando el comprobante de pago realizado. De esta manera, podremos habilitar el acceso a su cuenta lo más pronto posible.

Notas Finales:

La aceptación de los términos y condiciones de Planin implica la aceptación de esta política de reembolsos. PLANIN se reserva el derecho de modificar esta política en cualquier momento sin previo aviso.