

## **Política de devolución de donativos en línea**

### **Declaración**

Para Fundación Gazpro, A.C. ("**Fundación Gazpro**"), las personas que apoyan su labor son de suma importancia. Con su apoyo, Fundación Gazpro puede ayudar a diversos grupos vulnerables.

En términos generales, como ocurre con las donaciones para la beneficencia, los donativos que recibe Fundación Gazpro no son reembolsables. Sin embargo, dependiendo del caso, se podrán hacer devoluciones tras un análisis de las circunstancias en las que se haya realizado la donación.

### **Donativos y devoluciones**

Fundación Gazpro considerará llevar a cabo una devolución en las circunstancias que se especifican a continuación, siempre que la persona donante haya presentado una solicitud fundamentada para tal efecto:

- Los donativos serán devueltos si Fundación Gazpro incurrió en algún error.
- Los donativos serán devueltos si se proporcionaron sin intención (por ejemplo, si la donación se realizó con una tarjeta perdida o robada).
- Los donativos serán devueltos si se ingresó un monto incorrecto.
- Los donativos serán devueltos si, de forma errónea, se programó una donación recurrente cuando la intención era realizar una donación única.
- Los donativos serán devueltos en otras circunstancias excepcionales.

### **Términos y condiciones para la devolución**

Para solicitar la devolución de un donativo para Fundación Gazpro, favor de solicitarlo por correo electrónico a [fundacion@fundaciongazpro.org.mx](mailto:fundacion@fundaciongazpro.org.mx) para solicitar una devolución dentro de un período de 30 días posterior a la donación (incluso si se desea solicitar la devolución de donativos mensuales).

Debido a que los donativos se emplean inmediatamente en alguna de las respuestas de emergencia de Fundación Gazpro, transcurridos 30 días, la Agencia de la ONU para los Refugiados no podrá realizar la devolución de donativos en ningún caso.

Las devoluciones se efectuarán a la misma cuenta o tarjeta con la que se realizó la donación. Esto incluye pagos con cualquier método de pago disponible en el sitio web de Fundación Gazpro.

### **Cómo solicitar una devolución**

Para solicitar una devolución, favor de enviar un correo electrónico a [fundacion@fundaciongazpro.org.mx](mailto:fundacion@fundaciongazpro.org.mx), en el que será necesario proporcionar los datos siguientes:

- Nombre completo
- correo electrónico proporcionado al realizar la donación

- país de residencia
- número telefónico
- fecha en la que se llevó a cabo la donación
- monto de la donación
- método de pago
- las circunstancias que justifican la solicitud de devolución

Luego de haber recibido esta información, nuestro equipo revisará la solicitud y hará lo posible por dar respuesta en dos días hábiles. Si la solicitud procede, se dará trámite a la devolución tan pronto como sea posible.

**Favor de considerar que la devolución se verá reflejada en la cuenta correspondiente en un periodo de 10 a 30 días hábiles.**