

Cancelaciones y reembolsos

2026-10-19-v1 · ES

Proveedor: Cahut Patricio Egyéni vállalkozó · 7624 Pécs, Mogyorós köz 6., Hungary · info@hevu.eu
<https://hevu.eu/imprint.php?lang=es>

1. Ámbito

HEVU es software por suscripción. En compras mediante Paddle, Paddle es el revendedor contractual que gestiona pagos y facturas. Esta política complementa las condiciones de HEVU. Los derechos imperativos del consumidor y las condiciones de Paddle vigentes al comprar prevalecen sobre disposiciones más restrictivas. Es consumidor quien compra fuera de su actividad empresarial o profesional.

2. Prueba, cuota y cancelación

La nueva oferta incluye 14 días gratis y después 15.000 HUF netos por usuario al mes, más el IVA aplicable. En otras monedas rige el importe aceptado al comprar. Se requiere un método de pago; sin cancelación previa, la facturación mensual comienza automáticamente al terminar la prueba. Cancela en el portal de Paddle desde tu cuenta HEVU, el correo de confirmación o paddle.net. Cancelar durante la prueba evita el primer cobro. Después, la cancelación ordinaria suele surtir efecto al final del periodo pagado. Cancelación y reembolso son acciones distintas; desinstalar no sustituye ninguna.

3. Desistimiento de consumidores de la UE y el EEE

En un contrato de servicios a distancia, normalmente puedes desistir sin motivo durante 14 días naturales desde la contratación. Según la regla de Paddle para pruebas gratuitas, también dispones de 14 días naturales tras el primer pago posterior a la prueba para desistir y recibir el reembolso íntegro de ese pago. En esta oferta, HEVU no considera que descargar o usar el programa por sí solo implique renunciar a este derecho. Las siguientes renovaciones mensuales no abren por sí solas otro plazo, salvo protección legal superior. Este derecho es independiente de la prueba y de los remedios por servicios defectuosos.

4. Compras empresariales y renovaciones

El desistimiento del consumidor no se aplica automáticamente a compras empresariales o profesionales. No ofrecemos una garantía general de devolución por falta de uso, olvido de cancelar o inicio de otro periodo. Paddle puede estudiar individualmente una solicitud discrecional presentada dentro de los 14 días siguientes a la transacción; solicitarla no garantiza un reembolso. Se mantienen los derechos por incumplimiento, cobros erróneos o duplicados y normas imperativas.

5. Servicio defectuoso o no disponible

Si hay problemas persistentes de acceso o un defecto importante, escribe a info@hevu.eu para que podamos corregirlo. La normativa de servicios digitales de consumo prevé la corrección gratuita y, si se cumplen sus requisitos, reducción del precio o resolución y reembolso. No tienes que esperar al final de la prueba; estos derechos no terminan al vencer el plazo de desistimiento de 14 días. Si no se resuelve, contacta también con Paddle.

6. Solicitud, plazos y devolución

Solicita el desistimiento o reembolso en paddle.net, en el enlace de soporte del recibo o en el portal de Paddle. Para transacciones de la UE que cumplan los requisitos, el portal ofrece una opción de desistimiento online durante el plazo. Basta una declaración inequívoca; no se exige formulario ni motivo. Ejemplo: «Desisto de mi contrato de suscripción HEVU. Correo de compra: ...; transacción/fecha: ...; nombre: ...». Ayuda: info@hevu.eu. No envíes contraseñas ni datos completos de tarjeta. Un desistimiento válido del consumidor debe reembolsarse dentro de los 14 días desde la recepción de la declaración. Para otros reembolsos aprobados, Paddle suele tramitar la devolución dentro de los 14 días desde la aprobación y por el medio original cuando sea posible; el abono bancario puede tardar más. No cobramos una comisión adicional por un reembolso legal.

7. Acceso, contratos anteriores y reclamaciones

Una suscripción terminada con reembolso no da derecho a más acceso de pago; no elimina automáticamente los datos de clientes. El aviso de privacidad regula su tratamiento. Las licencias anteriores de otros canales siguen sujetas a sus contratos y a la legislación imperativa. Puedes reclamar a HEVU y Paddle; el Centro Europeo del Consumidor ayuda en conflictos transfronterizos. Se mantienen las vías administrativas, extrajudiciales y judiciales. El precio y la prueba aceptados de una suscripción existente, incluidas las de Paddle, no cambian automáticamente por esta nueva oferta.

El original es húngaro; puede haber diferencias de traducción. El texto húngaro rige la interpretación sin reducir derechos imperativos del consumidor ni la protección de la información de compra y los requisitos lingüísticos aplicables.