

Política de Reembolsos y Cancelaciones

[See Document on English.](#)

Inmigrante Hispano LLC

Última actualización: Marzo 10, 2025

1. Condiciones Generales

Al contratar los servicios de *Inmigrante Hispano LLC*, el cliente acepta los términos y condiciones establecidos en el **Acuerdo de Prestación de Servicios**, incluyendo la presente política de reembolsos y cancelaciones.

Los servicios prestados incluyen asistencia en documentación migratoria, traducciones certificadas y orientación en procesos migratorios, según lo establecido en la cotización firmada por el cliente.

2. Disclaimer sobre Pagos y E-Commerce

Inmigrante Hispano LLC no opera un sistema de e-commerce ni cuenta con un carrito de compras en su página web o Links de pago.

Todos los pagos procesados a través de **Stripe** se realizan mediante un **link de pago personalizado**, enviado directamente al cliente tras la firma de un contrato escrito en el que se detallan los términos y condiciones del servicio. **No existen pagos automáticos ni recurrentes.**

Cada pago realizado a través de Stripe, Zelle, depósito o transferencia bancaria está respaldado por un acuerdo escrito entre ambas partes y se emite únicamente después de la aceptación del contrato con el cliente.

3. Moneda de Compra (Purchase Currency)

Todas las transacciones se procesan en **dólares estadounidenses (USD)**.

4. Métodos de Pago

Los pagos pueden realizarse a través de los siguientes métodos:

- **Stripe (Tarjeta de Crédito/Débito):** Sujeto a un **cargo adicional del 3%** por concepto de *convenience fee*.
- **Zelle:** Pagos a *billing@inmigrantehispano.com* sin cargos adicionales.
- **Transferencia y Depósito Bancario (Wells Fargo - USA):** Pagos directos a la cuenta de *Inmigrante Hispano LLC*.
- **Depósitos en Colombia (Scotiabank Colpatría y Nequi):** Solo disponibles para clientes aprobados y residentes en Colombia, aplicando la TRM del día.

5. Política de Cancelaciones

5.1 Cancelación antes del inicio del servicio

- Si el cliente decide cancelar el servicio antes de que *Inmigrante Hispano LLC* haya iniciado el proceso, se aplicará una retención del **15% del total de los honorarios** como tasación anticipada de perjuicios.

5.2 Cancelación después del inicio del servicio

- Si el cliente decide cancelar el servicio una vez iniciado el proceso, el monto retenido dependerá del porcentaje del servicio ya ejecutado.
- Si el servicio se ha completado en un **50% o más**, el cliente no será elegible para ningún reembolso.
- Si la cancelación ocurre antes de llegar al 50% del servicio, *Inmigrante Hispano LLC* evaluará el trabajo realizado y aplicará una retención proporcional.

5.3 Cancelación por incumplimiento del cliente

- Si el cliente no proporciona la información necesaria, no cumple con los plazos establecidos o interrumpe la comunicación por más de **60 días**, el contrato se considerará incumplido y se retendrá el porcentaje trabajado hasta la fecha, con un mínimo del **15%** del valor total del servicio.

5.4 Cancelación por parte de Inmigrante Hispano LLC

- En caso de que *Inmigrante Hispano LLC* no pueda prestar el servicio por razones atribuibles a la empresa, se procederá al **reembolso total del monto pagado** por el cliente.
-

6. Política de Reembolsos

6.1 Casos en los que no aplica un reembolso

Los reembolsos **no aplican** en los siguientes casos:

- Servicios ya ejecutados.
- Retrasos causados por información incompleta o inexacta proporcionada por el cliente.
- Rechazos o demoras de trámites migratorios causados por USCIS u otras entidades gubernamentales.
- Cancelación voluntaria del cliente tras la firma de la cotización y el inicio del servicio.

6.2 Casos en los que aplica un reembolso parcial

- Si *Inmigrante Hispano LLC* no ha iniciado el servicio, se reembolsará el **85% del valor total**, aplicando la retención del **15% por tasación anticipada de perjuicios**.
 - Si el servicio está en proceso, se reembolsará el porcentaje correspondiente al trabajo no ejecutado.
-

7. Procedimiento para solicitar cancelaciones o reembolsos

1. **Solicitud formal:** El cliente debe enviar una solicitud escrita al correo **billing@inmigrantehispano.com**, indicando el motivo de la cancelación o reembolso.
2. **Evaluación del caso:** *Inmigrante Hispano LLC* analizará el estado del servicio y responderá en un plazo máximo de **10 días hábiles**.
3. **Aprobación o denegación del reembolso:** Se notificará al cliente si su solicitud es aprobada o denegada, junto con la justificación correspondiente.
4. **Procesamiento del reembolso:** En caso de aprobación, el reembolso se realizará mediante el mismo método de pago utilizado por el cliente en un plazo de **10 a 15 días hábiles**.

8. Contacto y atención al cliente

Para cualquier consulta sobre esta política, el cliente puede comunicarse con:

✉ **Correo electrónico:** billing@inmigrantehispano.com

☎ **Teléfono:** 754 280 4194

Refund and Cancellation Policy

[Ver Documento en Español.](#)

Inmigrante Hispano LLC

Last Updated: March 10, 2025

1. General Conditions

By contracting the services of *Inmigrante Hispano LLC*, the client agrees to the terms and conditions established in the **Service Agreement**, including this **Refund and Cancellation Policy**.

The services provided include assistance with immigration documentation, certified translations, and guidance on immigration processes, as detailed in the signed service quotation.

2. Disclaimer on Payments and E-Commerce

Inmigrante Hispano LLC does not operate an e-commerce system or have a shopping cart on its website or **Payment Links**.

All payments processed through **Stripe** are made via a **personalized payment link**, sent directly to the client after signing a written agreement outlining the terms and conditions of the service. **There are no automatic or recurring payments.**

Each payment made through Stripe, Zelle, Bank Deposit or transfer is backed by a written contract between both parties and it is issued only after the client's acceptance.

3. Purchase Currency

All transactions are processed in **United States Dollars (USD)**.

4. Payment Methods

Payments can be made through the following methods:

- **Stripe (Credit/Debit Card):** Subject to a **3% convenience fee**.
 - **Zelle:** Payments to *billing@inmigrantehispano.com* with no additional fees.
 - **Bank Deposit and Transfer (Wells Fargo - USA):** Direct payments to *Inmigrante Hispano LLC's* account.
 - **Deposits in Colombia (Scotiabank Colpatría and Nequi):** Available only for approved clients residing in Colombia, applying the exchange rate of the day.
-

5. Cancellation Policy

5.1 Cancellation Before Service Initiation

- If the client cancels the service before *Inmigrante Hispano LLC* has started the process, a **15% retention fee** will be applied as a pre-determined damage assessment.

5.2 Cancellation After Service Has Started

- If the client cancels the service after the process has begun, the amount retained will depend on the percentage of the service already completed.
- If **50% or more** of the service has been completed, the client will not be eligible for any refund.
- If cancellation occurs before reaching 50% of the service completion, *Inmigrante Hispano LLC* will evaluate the work done and apply a proportional retention.

5.3 Cancellation Due to Client's Non-Compliance

- If the client fails to provide the necessary information, does not meet the agreed deadlines, or ceases communication for more than **60 days**, the contract will be considered breached, and the amount retained will correspond to the work completed up to that date, with a minimum retention of **15%** of the total service cost.

5.4 Cancellation by Inmigrante Hispano LLC

- If *Inmigrante Hispano LLC* is unable to provide the service due to reasons attributable to the company, the client will receive a **full refund of the amount paid**.
-

6. Refund Policy

6.1 Cases Where Refunds Do Not Apply

Refunds **are not applicable** in the following cases:

- Services that have already been executed.
- Delays caused by incomplete or inaccurate information provided by the client.
- Delays or denials of immigration applications due to processing times or decisions made by USCIS or other government agencies.
- Voluntary cancellation by the client after signing the service quotation and starting the service.

6.2 Cases Where Partial Refunds Apply


- If *Inmigrante Hispano LLC* has not started the service, **85% of the total amount** will be refunded, applying the **15% retention** as a pre-determined damage assessment.
- If the service is in progress, a refund will be issued for the portion of the service not yet executed.

7. Procedure for Requesting Cancellations or Refunds

1. **Formal Request:** The client must submit a written request via email to **billing@inmigrantehispano.com**, stating the reason for cancellation or refund.
2. **Case Evaluation:** *Inmigrante Hispano LLC* will analyze the service status and respond within **10 business days**.
3. **Approval or Denial of Refund:** The client will be notified whether their request has been approved or denied, along with the corresponding justification.
4. **Processing the Refund:** If approved, the refund will be issued using the same payment method used by the client within **10 to 15 business days**.

8. Contact and Customer Support

For any inquiries regarding this policy, clients may contact:

 **Email:** billing@inmigrantehispano.com

 **Phone:** 754 280 4194