



POLÍTICA DE PAGOS, ACLARACIONES Y REEMBOLSOS

CANALES DIGITALES Y MI CONNECT

1. OBJETO

Esta política explica el funcionamiento de los pagos realizados o consultados mediante los canales digitales de Connect. No sustituye el contrato individual del servicio ni las reglas fiscales aplicables.

2. MÉTODOS DE PAGO

Connect podrá aceptar efectivo en puntos autorizados, transferencia, depósito, tarjetas u otros medios habilitados. La disponibilidad de cada método podrá variar. En Mi Connect solo deberán mostrarse como disponibles los métodos que se encuentren realmente habilitados.

3. APLICACIÓN DEL PAGO

Un pago se considerará confirmado cuando Connect reciba validación del medio correspondiente y pueda conciliarlo con la cuenta o servicio. Las transferencias o depósitos podrán permanecer en revisión hasta identificar la referencia, importe y titular. Los pagos con tarjeta estarán sujetos a la autorización del procesador o institución financiera.

4. FECHAS, RECARGOS Y SUSPENSIÓN

Las fechas de pago, recargos y condiciones de suspensión se regirán por el contrato vigente del cliente. En la operación actualmente documentada de Connect, el periodo ordinario comprende del día 1 al 5 de cada mes; posteriormente puede generarse el recargo previsto en el contrato y, ante falta de pago, aplicarse la suspensión conforme a dicho instrumento.

5. RECIBOS Y COMPROBANTES

Todo pago confirmado deberá generar un folio o comprobante que permita identificar fecha, importe, conceptos, método y estado. Mi Connect podrá generar un recibo digital y un QR o enlace de verificación. Los comprobantes internos no sustituyen un CFDI cuando el cliente requiera factura y cumpla los requisitos fiscales.

6. PAGOS DUPLICADOS, CARGOS INDEBIDOS Y REEMBOLSOS

Si el cliente identifica un pago duplicado, cargo indebido, diferencia de importe o error de aplicación, deberá reportarlo proporcionando folio, fecha, importe y evidencia disponible. Connect revisará el movimiento y, cuando proceda, realizará corrección, aplicación de saldo a favor o devolución conforme al contrato y a la legislación aplicable.

7. CONTRACARGOS Y DISPUTAS BANCARIAS

Si un titular inicia una disputa o contracargo ante su institución financiera, Connect podrá entregar al procesador la documentación estrictamente necesaria para acreditar la transacción, siempre respetando las obligaciones de protección de datos y seguridad. Un contracargo no sustituye los mecanismos de aclaración directa con Connect.

8. SEGURIDAD DE TARJETAS

Connect no deberá almacenar el CVV ni el número completo de tarjeta en Titan Core. Los datos de tarjeta deberán manejarse mediante tokenización, campos alojados, SDK o mecanismos equivalentes del proveedor autorizado. Titan Core solo conservará metadatos necesarios para identificar el método de pago y gestionar transacciones.

Aclaraciones de pagos

CONECTIVIDAD Y SERVICIOS PROFESIONALES DEL LAGO S. DE R.L. DE C.V. | Calle Salazar #003, Barrio San Miguel, Erongarícuaro, Michoacán, C.P. 61630 | facturacion@connectmex.com | 434-109-9042 / 434-120-2500