



POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN SALDO A FAVOR PEX

Migración al plan PEX PLUS

La empresa **PEX Perú S.A.C.**, (en adelante, "PEX") con **RUC Nro. 20600046153** y con domicilio en **Av. El Derby 250, oficina 1701, distrito de Santiago de Surco, departamento de Lima**, pone a disposición las siguientes políticas para la devolución del saldo a favor PEX Prepago Frecuente en base a que sus clientes asociados en dicho plan migrarán al plan **PEX PLUS**.

1. La devolución será únicamente del saldo a favor que figure en el sistema PEX, según la **placa y TAG** (etiqueta electrónica) asociado en su cuenta **PEX PREPAGO** y en efecto, migre a nuestro nuevo producto **PEX PLUS**.
2. El presente [formulario](#) únicamente aplicará para las devoluciones de saldo a favor **PEX PREPAGO** cuyas placas/TAG se encuentren **migradas** al plan **PEX PLUS**. De lo contrario podrá comunicarse con nuestro **Canal de Atención al Cliente** quien le brindará mayor orientación en otros escenarios.
3. El depósito se realizará únicamente en la cuenta **SOLES** del abonado quien figure como titular del PEX. Se recomienda cuentas personales y no cuentas mancomunadas. De encontrarse registrado como **Persona Jurídica** podrá detallar la cuenta bancaria que registre a nombre de la empresa o la cuenta personal de su respectivo representante legal autorizado y asociado a la cuenta corriente relacionada. **Es responsabilidad del cliente asegurarse del correcto registro de sus datos bancarios por motivo que PEX no se hará responsable por errores involuntarios en el mismo.**
4. **PEX**, no enviará alertas al cliente en caso la transferencia haya sido rechazada por el banco a causa de errores en el registro de los datos solicitados en el presente formulario o si la cuenta bancaria no coincide con el titular registrado en PEX. Por lo cual, es necesario validar que los datos registrados no presenten errores en los mismos. De lo contrario, podrá esperar **30 días hábiles** para consultar con nuestro **Canal de Atención al Cliente** (detallado más adelante) en caso observe que no se le realizó el abono.
5. Realizar el registro por **placa asociada y migrada a PEX Plus**. **Por ejemplo:** Si tiene 8 placas asociadas en su PEX Prepago que migraron a PEX PLUS, registrará su solicitud para la devolución del saldo 8 veces detallando la placa que corresponda.
6. **El importe será abonado en su cuenta bancaria en un plazo máximo de 30 días hábiles, contados desde el envío de sus datos bancarios.**
7. La devolución mediante transferencias bancarias aplicará únicamente en caso el saldo sea **mayor o igual a S/ 1**. Considerando que el banco no permite transferencias bancarias de importes menores al mencionado.
8. **De preferencia se solicita registrar cuenta BBVA.** En caso su cuenta no pertenezca al BBVA el abono podría ser procesado con fecha posterior a la indicada en la constancia siendo un máximo de **3 días hábiles** (abonos interbancarios). Pasado dicho periodo y si no recibe el abono podrá comunicarse con su banco directamente anexando la constancia de abono correspondiente.
9. Es responsabilidad del cliente revisar periódicamente su estado de movimientos bancarios a fin de validar la devolución. Si pasado los 30 días hábiles no recibió el importe, deberá reportarlo inmediatamente a nuestro **Canal de Atención al Cliente PEX** (detallado más adelante).
10. **Por dichas devoluciones no se emiten facturas o boletas.** Únicamente se genera la constancia de la transferencia bancaria el cual el cliente podrá solicitarlo a través de nuestro **Canal de Atención PEX pasado los 7 días hábiles de realizado el abono.**
11. **PEX**, no se responsabilizará por los errores involuntarios durante el registro de la solicitud de devolución en el presente formulario. Por lo cual, antes de enviar la información se solicita al cliente validar que los datos registrados sean los correctos. De lo contrario, podrá comunicarse inmediatamente con nuestro **Canal de Atención al Cliente PEX** para que sea canalizado con nuestras áreas encargadas.

12. Es de suma importancia **registrar CORRECTAMENTE la PLACA** migrada a PEX PLUS y por la cual solicita el saldo a favor.

13. Al enviar sus datos bancarios declara que conoce las consideraciones del proceso, dando así su conformidad sin lugar a reclamo posterior. Asimismo, brinda su conformidad que los datos ingresados sean verídicos.

14. Una vez registrado sus datos en el presente formulario únicamente podrá conocer el estado de su solicitud pasado los 15 días hábiles a través de nuestro **Canal de Atención al Cliente PEX** que detallamos a continuación:

- ❖ Buzón de atencionalcliente@pex.com.pe
- ❖ Formulario Web para reclamos y sugerencia en pex.com.pe/atencion-al-cliente/
- ❖ Chatbot para consultas informativas al **941524880**.