# Reembolso y desistimiento

FlexiFlow · Versión 0.1 · 2026-11-05 · ref. 5a0479cfa359202d

**BORRADOR pendiente de revisión por un abogado — no es la versión definitiva.**

## Resumen

Esta página explica cuándo puedes desistir de un contrato con FlexiFlow y cuándo te devolvemos dinero. Distinguimos entre **consumidores** (contratan fuera de su actividad profesional, por ejemplo para Mi dinero) y **profesionales** (autónomos, empresas y asesorías que contratan para su actividad). La ley trata de forma distinta a unos y otros.

## Si eres consumidor: derecho de desistimiento

- Tienes derecho a desistir del contrato **en 14 días naturales** sin tener que dar explicaciones, contados desde la contratación.
- **Cómo hacerlo:** escribe a [CORREO DE CONTACTO — PENDIENTE] diciendo que desistes e indicando tu cuenta, o usa el formulario de desistimiento que se ponga a tu disposición.
- **Devolución:** te devolvemos los pagos por el mismo medio que usaste, en el plazo que fije la ley.
- **Servicio digital ya usado:** si pides empezar a usar el servicio durante el plazo de desistimiento, puede que debas pagar la parte proporcional ya usada, o puede que pierdas el derecho cuando el servicio se haya ejecutado por completo con tu consentimiento expreso. Antes de pagar te pediremos esa confirmación de forma clara.

## Garantía de devolución de 30 días (planes anuales)

Si contratas un plan o módulo con **pago anual**, puedes pedir la devolución **íntegra del primer pago anual** durante los **30 días siguientes** a ese pago, una sola vez por cuenta, sin tener que dar explicaciones. Se pide desde «Plan y facturación» o escribiendo a [CORREO DE CONTACTO — PENDIENTE]. Tu cuenta pasa al plan Gratis y conservas tus datos. Es una garantía comercial adicional: **no sustituye ni limita el derecho de desistimiento legal de los consumidores**. No se aplica a las renovaciones ni a las recargas de créditos. [CONFIRMAR CON ABOGADO Y DECISIÓN DEL TITULAR: alcance, plazo y tratamiento de los impuestos y de la factura]

## Prueba gratuita

La prueba gratuita del plan Autónomo (si está disponible) no requiere tarjeta ni genera ningún cobro. Al terminar, tu cuenta vuelve al plan Gratis salvo que contrates.

## Si eres profesional

El derecho legal de desistimiento no se aplica a quien contrata para su actividad profesional.

La política comercial del titular para profesionales es la **garantía de 30 días sobre el primer pago anual** descrita arriba y, para el resto, la devolución de los cobros erróneos o de renovaciones canceladas a tiempo. [CONFIRMAR CON ABOGADO Y DECISIÓN DEL TITULAR: si se amplía a otros casos, p. ej. la parte no usada del periodo].

## Renovaciones, bajas y cambios de plan

- Si cancelas antes de la fecha de renovación, no se te cobrará la siguiente.
- Si te cobramos una renovación que habías cancelado a tiempo, te la devolvemos.
- Un cambio de plan puede generar un ajuste de importes, que ves antes de confirmar.

## Créditos de IA

Los créditos comprados aparte **caducan si pasan 12 meses sin recargar ni usar créditos recargados** (con aviso 60 y 30 días antes). Los créditos ya gastados no se devuelven. Los no usados: [CONFIRMAR CON ABOGADO Y DECISIÓN DEL TITULAR: si se reembolsan, en qué plazo y en qué casos]. Los créditos incluidos en el plan no se reembolsan por separado.

## Errores de cobro y cobros no reconocidos

Si ves un cobro que no reconoces o un importe incorrecto, escríbenos a [CORREO DE CONTACTO — PENDIENTE]. Lo revisamos y, si es un error nuestro, lo corregimos y lo devolvemos.

## Cómo pedirlo

Escribe a [CORREO DE CONTACTO — PENDIENTE] indicando tu cuenta, el cobro y el motivo. Respondemos lo antes posible. Los reembolsos se hacen por el mismo medio de pago, a través de Stripe. Los tiempos que tarde tu banco no dependen de nosotros.

## Más información

Condiciones de uso y contratación · Aviso legal.