BIGDAVI

INNOVACIÓN Y CONFIANZA

CÓDIGO: POL-SIG-014

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) / Versión:1.0 / Fecha: Noviembre 2026

APROBADO POR:	**Nombre:** Wilfredo Dávila **Cargo:** Gerente General **Fecha:** 27/11/2026	**Firma:** Firma Digital BIGDAVI Firmado digitalmente por: WILFREDO ALBERTICO DAVILA FUENTES Área: GERENCIA GENERAL Cargo: GERENTE GENERAL Empresa: BIGDAVI S.A.C. Motivo: Actualizacin de versin 2.0 Localidad: Surquillo, Lima Fecha: 2026.11.27 17:07:47 -0500
REVISADO POR:	**Nombre:** Jesús Ojeda **Cargo:** Gerente de Operaciones **Fecha:** 27/11/2026	**Firma:** Firma Digital BIGDAVI Firmado digitalmente por: JESUS MANUEL OJEDA ANGLES Cargo: Gerente de Operaciones Empresa: BIGDAVI S.A.C. Motivo: Actualización de versión 2.0 Localidad: Surquillo, Lima Fecha: 2026.11.27 16:40:23 -0500
ELABORADO POR:	**Nombre:** Grecia Canales **Cargo:** Coordinadora SIG **Fecha:** 27/11/2026	**Firma:** Firma Digital BIGDAVI Firmado digitalmente por: GRECIA ANAHI CANALES RIOS Cargo: Coordinadora SIG Empresa: BIGDAVI S.A.C. Motivo: Actualización de versión 2.0 Localidad: Surquillo, Lima Fecha: 2026.11.27 15:48:40 -0500

INDICE

1. Objeto y ámbito de aplicación 3
2. Marco normativo 3
3. Naturaleza de los productos y servicios 3
4. Medios de pago y reembolsos 3
5. Resumen de supuestos 4
6. Desistimiento antes de la emisión o activación 4
7. Servicios emitidos o activados 5
8. Plataformas y servicios por suscripción 5
9. Devolución por falla, error o incumplimiento de BIGDAVI 6
10. Cambios 6
11. Casos en que no procede devolución ni cambio 7
12. Procedimiento para solicitar un cambio o devolución 7
13. Plazos y forma del reembolso 7
14. Contracargos 8
15. Libro de Reclamaciones e Indecopi 8
16. Datos personales 8
17. Modificaciones 8
18. Contacto 8
19. Control de cambios 8
ANEXO I Formulario de solicitud de cambio o devolución 9

Documento de uso público de BIGDAVI S.A.C. La información contenida en esta política es de libre acceso y puede ser consultada y difundida por personas interesadas, siempre respetando su contenido original y citando a BIGDAVI S.A.C. como fuente.

1. Objeto y ámbito de aplicación

La presente Política regula las condiciones en que **BIGDAVI S.A.C.** (en adelante, "BIGDAVI"), con RUC **20603038160** y domicilio en Cal. Gerard Blanchere Nro. 119 Urb. Las Orquídeas, Surquillo - Lima, atiende las solicitudes de cambio, reembolso y devolución de los productos y servicios adquiridos a través de cualquiera de sus canales de venta, ya sean en línea (en adelante, "la Plataforma"), presenciales o por otros medios habilitados por BIGDAVI (en adelante, conjuntamente, "los Canales de Venta").

Esta Política es de aplicación general a todas las ventas de BIGDAVI, sin importar el canal, y forma parte de los Términos y Condiciones de la Plataforma y de las condiciones de venta de los demás Canales de Venta. Al realizar una compra, el cliente declara haberla leído y aceptado. Ha sido redactada considerando que BIGDAVI ofrece principalmente servicios digitales intangibles (certificación y firma digital, y plataformas o soluciones de software) y, en su caso, productos físicos, cuya naturaleza (personalizada, de ejecución inmediata, de acceso continuo o material) condiciona el alcance de los cambios y devoluciones.

2. Marco normativo

Esta Política se rige por la legislación peruana vigente, en particular:

- Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y sus modificatorias (idoneidad del producto o servicio, información, garantías y derecho de reclamo).
- Decreto Supremo N.º 101-2022-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones (incluido el Libro de Reclamaciones virtual).
- Ley N.º 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento (D.S. N.º 052-2008-PCM).
- Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento.
- Código Civil y demás normas aplicables a los contratos celebrados a distancia o de forma presencial.

3. Naturaleza de los productos y servicios

Los servicios digitales de BIGDAVI (por ejemplo, certificados digitales, firma digital, plataformas y servicios asociados) son **intangibles, personalizados y dependen de la validación de identidad del solicitante**. Su prestación se compone de etapas:

(i) Compra y pago

(ii) Validación de identidad y documentación

(iii) Emisión o activación

(iv) Uso del servicio.

Las condiciones de cambio y devolución varían según la etapa en que se encuentre el servicio al momento de la solicitud.

Cuando BIGDAVI comercialice **productos físicos** (por ejemplo, dispositivos, equipos o accesorios), estos se rigen por las reglas específicas de las secciones 6, 9, 10 y 11, y los plazos para solicitar cambios o devoluciones se cuentan desde la recepción del producto.

4. Medios de pago y reembolsos

Los pagos realizados en la Plataforma se procesan a través de una **pasarela de pagos de terceros** habilitada por BIGDAVI (en adelante, "la Pasarela de Pagos"), que BIGDAVI podrá cambiar o complementar

Documento de uso público de BIGDAVI S.A.C. La información contenida en esta política es de libre acceso y puede ser consultada y difundida por personas interesadas, siempre respetando su contenido original y citando a BIGDAVI S.A.C. como fuente.

en cualquier momento sin que ello altere esta Política. BIGDAVI no almacena ni tiene acceso a los datos completos de las tarjetas del cliente. Los pagos realizados por otros Canales de Venta (por ejemplo, en efectivo, transferencia o depósito bancario) se reciben por los medios que BIGDAVI habilite en cada caso. Los reembolsos se efectúan por el mismo medio de pago utilizado en la compra, mediante la anulación o devolución que BIGDAVI instruya a través de la Pasarela de Pagos o, en pagos por otros medios, mediante transferencia a la cuenta del titular del pago. El tiempo en que el importe se refleja en la cuenta o tarjeta del cliente depende del banco o entidad emisora.

5. Resumen de supuestos

Situación	¿Procede?	Solución
Desistimiento antes de iniciar la validación o emisión, sin ningún trámite iniciado	Sí	Reembolso del 100 % (ver sección 6)
Desistimiento con trámite iniciado (requisitos enviados, documentos validados o evidencias obtenidas)	Parcial	Reembolso descontando gastos administrativos (ver sección 6)
Servicio ya validado, emitido o activado, sin falla	No	No procede devolución por cambio de opinión (sección 7)
Falla o error atribuible a BIGDAVI	Sí	Corrección, reemisión o cambio sin costo, o reembolso (sección 9)
Cobro duplicado o no reconocido	Sí	Reembolso del monto indebidamente cobrado (sección 9)
Cambio de plan antes de la emisión	Sí	Ajuste de precio; diferencia a favor o en contra (sección 10)
Error en datos entregados por el cliente, tras la emisión	Parcial	Reemisión sujeta a tarifa vigente (sección 10)
Producto físico defectuoso, dañado o distinto al ofrecido	Sí	Cambio por uno nuevo o reembolso (secciones 9 y 10)
Desistimiento de producto físico sin uso, dentro del plazo	Sí	Reembolso (ver sección 6)

6. Desistimiento antes de la emisión o activación

El cliente puede desistir de la compra y solicitar el reembolso íntegro del precio pagado, sin necesidad de justificar su decisión, siempre que cumpla **todas** estas condiciones:

- Presente la solicitud dentro de los 7 días calendario siguientes a la fecha de pago.
- No se haya iniciado ningún trámite: **el cliente no haya enviado los requisitos y BIGDAVI no haya revisado ni validado documentos o identidad, obtenido evidencias, emitido, descargado o activado el servicio**, ni iniciado la prestación a pedido del cliente.
- La solicitud se haga por los canales indicados en la sección 12.

Documento de uso público de BIGDAVI S.A.C. La información contenida en esta política es de libre acceso y puede ser consultada y difundida por personas interesadas, siempre respetando su contenido original y citando a BIGDAVI S.A.C. como fuente.

Si el cliente solicitó expresamente que la validación o emisión se inicie de inmediato, se entiende que el servicio comenzó a ejecutarse y se aplicará lo dispuesto en el párrafo siguiente o en la sección 7, según el avance del trámite.

Desistimiento con trámite iniciado: si el cliente ya envió los requisitos, o BIGDAVI ya revisó o validó sus documentos y obtuvo evidencias, pero aún no se ha realizado la videovalidación ni la emisión o activación, el desistimiento procede de forma **parcial**: se reembolsa el monto pagado descontando los gastos administrativos incurridos por BIGDAVI (recepción y revisión de documentos, validación y obtención de evidencias, y gestión de la solicitud). El monto de este descuento se informa al cliente antes del pago, en la ficha del producto y en el proceso de compra. Una vez realizada la videovalidación o la emisión, se aplica la sección 7.

Para **productos físicos**, el cliente puede desistir de la compra y solicitar el reembolso íntegro del precio pagado, dentro de los 7 días calendario siguientes a la recepción del producto, siempre que este se encuentre sin uso, en su empaque y estado originales, con todos sus accesorios y con su comprobante de pago. Los costos de envío de la devolución, si los hubiera, son asumidos por el cliente, salvo en los casos de la sección 9.

7. Servicios emitidos o activados

Una vez que el certificado digital o servicio ha sido validado, emitido o activado, la prestación se considera ejecutada. Por su carácter personalizado, ligado a la identidad del titular y no reutilizable, **no procede la devolución del dinero por simple cambio de opinión o desistimiento**, sin perjuicio de los derechos del cliente ante defectos o incumplimientos señalados en la sección 9.

Esta condición se informa al cliente antes del pago, en la ficha del producto, en el proceso de compra o, en las ventas presenciales, al momento de la venta.

8. Plataformas y servicios por suscripción

Esta sección aplica a las plataformas, software y soluciones en línea de BIGDAVI contratadas por licencia, suscripción o pago único.

- **Activación:** el acceso se habilita tras confirmarse el pago y se considera activado cuando se entregan las credenciales o se habilita la cuenta del cliente.
- **Periodo de prueba o demostración (si aplica):** no genera cobro. Al contratar, se aplican las reglas de esta Política.
- **Desistimiento:** se aplica la sección 6. Si el cliente ya accedió y utilizó la plataforma, no procede el reembolso del periodo contratado, salvo falla atribuible a BIGDAVI (sección 9).
- **Cancelación de suscripciones:** La cancelación evita nuevos cobros y mantiene el acceso hasta el final del periodo ya pagado. No se reembolsa de forma proporcional el periodo no utilizado, salvo falla atribuible a BIGDAVI.
- **Renovación automática (si aplica):** solo se aplica si el cliente la aceptó expresamente al contratar. BIGDAVI avisará por correo con 7 días de anticipación. Si el cliente reclama dentro de 3 días hábiles de la renovación y no usó la plataforma en ese nuevo periodo, se reembolsa el cobro.
- **Indisponibilidad o fallas:** si por causas atribuibles a BIGDAVI la plataforma no está disponible o no funciona de forma sustancial por más de 2 horas consecutivas o por debajo del nivel de

Documento de uso público de BIGDAVI S.A.C. La información contenida en esta política es de libre acceso y puede ser consultada y difundida por personas interesadas, siempre respetando su contenido original y citando a BIGDAVI S.A.C. como fuente.

disponibilidad ofrecido, el cliente puede solicitar la extensión de su vigencia, un crédito proporcional o el reembolso proporcional del periodo afectado.

- **Funcionalidades ofrecidas:** si la plataforma no cuenta con una funcionalidad ofrecida expresamente al momento de la compra, se aplica la sección 9.
- **Datos del cliente al cancelar:** el cliente podrá exportar su información durante 30 días desde el fin del servicio. Luego, BIGDAVI la eliminará o conservará según la ley y su Política de Privacidad.
- **Implementación, personalización o desarrollo a medida:** se rigen por la propuesta comercial o contrato firmado con el cliente, que prevalece sobre esta Política en lo relativo a hitos, pagos y aceptación.

9. Devolución por falla, error o incumplimiento de BIGDAVI

El cliente tiene derecho a reclamar cuando el producto o servicio no corresponda a lo ofrecido o no sea idóneo para su finalidad. Procede la **devolución total o proporcional del dinero**, o la corrección o reemisión sin costo, a elección del cliente cuando corresponda, en estos casos:

- No se puede emitir o activar el servicio por causas atribuibles a BIGDAVI o a la Plataforma.
- El servicio entregado es distinto al contratado (plan, vigencia, tipo de certificado u otras características ofrecidas).
- Error de emisión o de datos del certificado atribuible a BIGDAVI.
- Cobro duplicado, cobro por un monto distinto al publicado o cobro no autorizado.
- BIGDAVI no presta el servicio dentro del plazo informado al cliente, o la plataforma presenta fallas sustanciales no corregidas en un plazo razonable.
- Producto físico defectuoso, dañado, incompleto o distinto al adquirido, o entregado en mal estado por causas atribuibles a BIGDAVI.

BIGDAVI evaluará cada caso con los registros de la Plataforma, de la Pasarela de Pagos o del comprobante de venta, según el canal de compra, y comunicará su decisión de forma sustentada.

10. Cambios

- **Cambio de plan o producto antes de la emisión:** procede, ajustándose el precio. Si el nuevo plan es de menor valor, se reembolsa la diferencia; si es de mayor valor, el cliente paga la diferencia.
- **Cambio de plan de plataforma:** si es a un plan superior, aplica de inmediato y el cliente paga la diferencia proporcional; si es a un plan inferior, aplica desde el siguiente periodo de facturación.
- **Cambio de producto físico:** procede dentro de los 7 días calendario desde la recepción, por otro producto de igual o distinto valor (con ajuste de precio), siempre que el producto esté sin uso y en su empaque y estado originales. Si el producto presenta un defecto o error atribuible a BIGDAVI, el cambio se realiza sin costo.
- **Reemisión por error de BIGDAVI:** sin costo.
- **Reemisión por error en los datos proporcionados por el cliente, o por pérdida de credenciales:** puede estar sujeta al costo vigente publicado en la Plataforma.
- **Cambio de titular:** no procede. Los certificados y servicios son personales e intransferibles; un nuevo titular requiere una nueva contratación.

Documento de uso público de BIGDAVI S.A.C. La información contenida en esta política es de libre acceso y puede ser consultada y difundida por personas interesadas, siempre respetando su contenido original y citando a BIGDAVI S.A.C. como fuente.

11. Casos en que no procede devolución ni cambio

- Servicio ya emitido o activado y utilizado conforme a lo contratado.
- Falta de uso de la plataforma o periodo de suscripción ya transcurrido, sin falla atribuible a BIGDAVI.
- Renovación automática informada y aceptada por el cliente, no cancelada antes de la fecha de cobro, fuera de lo previsto en la sección 8.
- Rechazo de la validación de identidad por documentación falsa, incompleta, ilegible o inconsistente presentada por el cliente.
- Revocación o suspensión del certificado por incumplimiento de las obligaciones del titular o por uso indebido.
- Pérdida, divulgación o mal uso de claves, PIN o credenciales por parte del cliente.
- Incompatibilidad técnica del equipo o software del cliente, cuando los requisitos fueron informados con anterioridad.
- Producto físico usado, dañado o manipulado por el cliente, sin empaque, accesorios o comprobante de pago, o solicitado fuera del plazo previsto, sin defecto atribuible a BIGDAVI.
- Vencimiento del plazo de vigencia del servicio o de los plazos de solicitud previstos en esta Política.

12. Procedimiento para solicitar un cambio o devolución

1. Enviar la solicitud al correo cambiosydevoluciones@bigdavi.com, indicando: nombres y apellidos o razón social, documento de identidad o RUC, número de pedido o comprobante de pago, fecha y monto de pago, motivo y evidencias (capturas, correos, comprobante).
2. BIGDAVI confirmará la recepción por el mismo correo y podrá solicitar información adicional.
3. BIGDAVI responderá la solicitud en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde que cuente con la información completa.
4. Si la solicitud es aprobada, se procederá con el reembolso, cambio o corrección según corresponda.

Toda comunicación sobre cambios y devoluciones se realiza por este correo electrónico. En las compras presenciales, la solicitud también puede presentarse en el punto de venta o en la dirección indicada en la sección 18. Se sugiere adjuntar el formulario del Anexo I.

13. Plazos y forma del reembolso

- El reembolso se realiza por el **mismo medio de pago** utilizado en la compra (en pagos con tarjeta, a través de la Pasarela de Pagos). Si el pago se realizó en efectivo, por transferencia u otro medio que no permita la devolución directa, el reembolso se efectúa mediante transferencia a la cuenta que indique el cliente, titular del pago.
- BIGDAVI instruirá el reembolso dentro de 5 días hábiles desde la aprobación.
- El abono en la tarjeta o cuenta del cliente depende de la entidad emisora y suele tomar hasta 15 días hábiles. BIGDAVI no controla ese plazo.
- BIGDAVI no asume las comisiones de la Pasarela de Pagos en los reembolsos, a excepción de los casos de la sección 9, se reembolsa el monto total pagado por el cliente.
- Se emitirá la nota de crédito o el documento electrónico correspondiente, conforme a la normativa tributaria.

Documento de uso público de BIGDAVI S.A.C. La información contenida en esta política es de libre acceso y puede ser consultada y difundida por personas interesadas, siempre respetando su contenido original y citando a BIGDAVI S.A.C. como fuente.

14. Contracargos

En los pagos con tarjeta, se recomienda al cliente comunicarse primero con BIGDAVI antes de solicitar un contracargo a su banco, pues la vía directa suele ser más rápida. BIGDAVI podrá presentar ante la Pasarela de Pagos y el banco emisor la documentación que acredite la prestación del servicio.

15. Libro de Reclamaciones

BIGDAVI pone a disposición de los consumidores su **Libro de Reclamaciones virtual** en https://s06.claimbook.pe/empresa/bigdavi/ . El Libro de Reclamaciones está disponible para las compras realizadas por cualquier Canal de Venta. Los reclamos serán atendidos en los plazos previstos por la normativa vigente.

16. Datos personales

Los datos que el cliente proporcione al solicitar un cambio o devolución serán tratados conforme a la Ley N.º 29733 y a la Política de Privacidad de BIGDAVI, con la única finalidad de atender la solicitud.

17. Modificaciones

BIGDAVI podrá actualizar esta Política. Los cambios se publicarán en la Plataforma y se comunicarán por los demás Canales de Venta, con su fecha de vigencia y no afectarán las compras realizadas antes de dicha fecha.

18. Contacto

BIGDAVI S.A.C. · RUC 20603038160 · Cal. Gerard Blanchere Nro. 119 Urb. Las Orquideas, Surquillo - Lima

- Correo: info@bigdavi.com
- Celular: +51 915253854
- Horario: lunes a viernes, 8:30 am a 6:30 pm.

19. Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Responsable
1.0	29/10/2026	Versión inicial	Coordinadora SIG
2.0	27/11/2026	En el punto 7, se cambió la referencia de la sección 8 a la sección 9.	Coordinadora SIG

Documento de uso público de BIGDAVI S.A.C. La información contenida en esta política es de libre acceso y puede ser consultada y difundida por personas interesadas, siempre respetando su contenido original y citando a BIGDAVI S.A.C. como fuente.

ANEXO I
Formulario de solicitud de cambio o devolución

Campo	Datos del solicitante
Nombres y apellidos / Razón social	
DNI / CE / RUC	
Correo electrónico y teléfono	
N.º de pedido / orden / comprobante de pago	
Fecha y monto del pago	
Producto o servicio contratado	
Canal de compra (en línea / presencial / otro)	
Tipo de solicitud (marcar)	☐ Desistimiento ☐ Devolución por falla ☐ Cambio de plan ☐ Cambio de producto ☐ Reemisión ☐ Cobro duplicado
Motivo detallado	
Evidencias adjuntas	
Fecha y firma	

Documento de uso público de BIGDAVI S.A.C. La información contenida en esta política es de libre acceso y puede ser consultada y difundida por personas interesadas, siempre respetando su contenido original y citando a BIGDAVI S.A.C. como fuente.