



Términos de Pago y Reembolso de Oneasy

Borrador de Revisión V11

Fecha del borrador	27 de agosto de 2026
Fecha de entrada en vigor	Por determinar (este borrador aún no está vigente)

GloryScience International Limited

Oneasy SaaS

Índice

Este índice presenta las secciones principales. Prevalece el texto íntegro.

1. Definiciones
2. Ámbito de Aplicación y Orden de Prelación
3. Precios, Pagos y Facturación
4. Suscripciones, Pruebas y Renovaciones
5. Pagos Vencidos, Suspensión y Restablecimiento
6. Impuestos y Pagos Transfronterizos
7. Seguridad de los Pagos y Contracargos
8. Limitación de Responsabilidad
9. Política de Reembolso de los Servicios
10. Modificación de estos Términos y Canales de Contacto

1. Definiciones

Salvo que estos Términos dispongan lo contrario, los siguientes términos tendrán los significados que se indican a continuación:

1. “GloryScience”, “nosotros”, “nuestro” o el “Proveedor de Servicios”: GloryScience International Limited, sociedad constituida conforme a las leyes de la Región Administrativa Especial de Hong Kong, con domicilio social en NEW TREND CTR, NO. 704 PRINCE EDWARD RD EAST, SAN PO KONG, HONG KONG, que actúa como operador, parte contratante, entidad receptora de pagos y proveedor de los Servicios Oneasy SaaS, salvo estipulación expresa en contrario en el Pedido u otro documento aplicable.
2. “Usuario” o “usted”: la entidad que se suscribe o adquiere los Servicios mediante un Pedido válido y los utiliza principalmente para fines comerciales, profesionales, operativos u otros fines distintos del consumo personal o doméstico, o la persona física que actúe en calidad comercial o profesional.
3. “Plataforma Oneasy” o “Plataforma”: la plataforma Oneasy SaaS y su infraestructura técnica relacionada, operadas por GloryScience, que permiten acceder a los Servicios, administrar suscripciones, consultar facturación, cancelar renovaciones, solicitar reembolsos, recibir notificaciones y obtener soporte al cliente. Los lugares de tratamiento de datos y las medidas de seguridad se regirán por el Contrato Principal, el DPA, el Anexo de Seguridad, la lista de subencargados y la legislación aplicable.
4. “Servicios”: los productos de software como servicio (SaaS) y el soporte técnico relacionado, contratados por el Usuario mediante un Pedido y suministrados por GloryScience a través de la Plataforma Oneasy.
5. “Contrato Principal”: el Contrato de Servicios Oneasy SaaS aplicable entre el Usuario y GloryScience, incluidos sus anexos.
6. “Pedido”: el documento o registro electrónico confirmado por el Usuario mediante la Plataforma Oneasy, una página de pago, una cotización, un formulario de pedido u otro medio escrito entre las partes, que especifica los Servicios, cantidades, precios, Período de Suscripción y condiciones de pago.
7. “Período de Suscripción”: el período mensual, trimestral, semestral, anual u otro período de servicio indicado en el Pedido.
8. “Tarifa Neta de los Servicios”: el precio de los Servicios mostrado en el sitio web de Oneasy, la Plataforma Oneasy, la página de pago, la cotización o el Pedido, que el Usuario deberá pagar íntegramente a GloryScience. Salvo que se indique expresamente “impuestos incluidos”, la Tarifa Neta de los Servicios no incluye impuestos aplicables, aranceles aduaneros, cargos gubernamentales, retenciones fiscales ni comisiones bancarias, cambiarias o de terceros atribuibles al Usuario.

2. Ámbito de Aplicación y Orden de Prelación

2.1 Naturaleza y prelación de estos Términos

Estos Términos forman parte del Contrato Principal y se aplican a las tarifas de los Servicios, pagos, facturación, renovaciones de suscripción, reembolsos, mora y asuntos relacionados.

En caso de contradicción entre estos Términos y otros documentos aplicables, se observará el siguiente orden:

1. Prevalecerá el Pedido respecto de precios, cantidades, Período de Suscripción, descuentos, plazos de pago o condiciones especiales de pago expresamente indicados y confirmados por ambas partes.
2. Prevalecerán estos Términos respecto de pagos, impuestos, renovaciones, reembolsos, objeciones de facturación, contracargos, mora y suspensión de los Servicios.
3. El alcance de los Servicios, las cuentas, la protección de datos, la propiedad intelectual, la confidencialidad, la limitación de responsabilidad, las medidas posteriores a la terminación y la resolución de controversias se regirán por el Contrato Principal, el DPA, el Anexo de Seguridad y los demás documentos aplicables.
4. Toda condición especial únicamente surtirá efecto si declara expresamente que modifica estos Términos y es válidamente confirmada por ambas partes.

2.2 Ley aplicable y resolución de controversias

La ley aplicable y el mecanismo de resolución de controversias de estos Términos serán los establecidos en el Contrato Principal.

2.3 Reserva de derechos imperativos

Los Servicios se dirigen a usuarios comerciales y profesionales y no tienen como finalidad principal el uso personal, familiar o doméstico. Si, no obstante, el Usuario fuera considerado consumidor conforme a la legislación aplicable y esta le otorgara derechos irrenunciables de cancelación, reembolso, desistimiento, aviso de renovación automática, documentación fiscal u otros derechos imperativos, prevalecerán dichas disposiciones legales.

2.4 Moneda y tipo de cambio

Salvo disposición en contrario del Pedido, todas las tarifas estarán denominadas en dólares estadounidenses (USD). Si el Usuario paga en otra moneda, el tipo de conversión efectivamente aplicado y los posibles costos cambiarios serán determinados por el banco, emisor de la tarjeta o proveedor de servicios de pago correspondiente y correrán por cuenta del Usuario.

3. Precios, Pagos y Facturación

3.1 Los precios del sitio web y de la Plataforma son Tarifas Netas de los Servicios sin impuestos

Salvo que el sitio web de Oneasy, la Plataforma Oneasy, la página de pago, la cotización o el Pedido indique expresamente "impuestos incluidos", el precio mostrado será la Tarifa Neta de los Servicios que el Usuario deberá pagar íntegramente a GloryScience y no incluirá:

1. IVA, GST, impuesto sobre ventas, impuesto sobre servicios, impuesto sobre servicios digitales, impuesto de importación de servicios u otro impuesto similar.
2. Aranceles aduaneros, cargos gubernamentales, retenciones fiscales, cantidades sujetas a retención u otras deducciones legales.
3. Comisiones bancarias, cargos del emisor de la tarjeta, costos de pagos transfronterizos, costos cambiarios u otros cargos de terceros atribuibles al Usuario.

Por tanto, el monto total a pagar por el Usuario puede ser superior a la Tarifa Neta de los Servicios mostrada en el sitio web o la Plataforma. Si la legislación aplicable exige que GloryScience cobre o entere impuestos, estos podrán desglosarse por separado en la página de pago, factura o documento de cobro y serán pagados por el Usuario. Cuando GloryScience pueda determinar dichos impuestos, la página de pago los mostrará, junto con el total adeudado, antes de que el Usuario confirme el pago. Los cargos cobrados independientemente por el banco, emisor de la tarjeta, cuenta de pago o proveedor de cambio del Usuario pueden no aparecer en la página de pago de Oneasy.

Salvo exigencia legal imperativa o acuerdo escrito en contrario, el Usuario no podrá reducir la Tarifa Neta de los Servicios por impuestos, comisiones bancarias, costos cambiarios, retenciones fiscales, compensación, reconversión ni ningún otro motivo.

3.2 Autorización e información de pago

El Usuario autoriza a GloryScience y a los proveedores de servicios de pago que esta designe a cargar al método de pago autorizado las Tarifas Netas de los Servicios vencidas, tarifas de renovación o mejora, impuestos legalmente cobrables y demás cantidades adeudadas, de conformidad con el Pedido, la página de pago, estos Términos y la legislación aplicable.

El Usuario deberá asegurarse de que la cuenta de pago, tarjeta, dirección de facturación, información fiscal, datos de contacto y autorización de pago sean verdaderos, exactos, completos, válidos y dispongan de límite suficiente. El Usuario será responsable de fallos o retrasos de pago y costos adicionales derivados de información incorrecta, autorización insuficiente, cuenta inactiva, saldo insuficiente, rechazo bancario, restricciones cambiarias u otras causas fuera del control de GloryScience.

3.3 Facturas, recibos y documentos fiscales

Tras el pago, GloryScience podrá proporcionar confirmación de pago, recibo comercial, factura o documento fiscal exigido por ley mediante la Plataforma Oneasy, el correo electrónico registrado u otro medio razonable, conforme a la información fiscal y de facturación proporcionada por el Usuario.

Salvo exigencia expresa de la legislación aplicable, disposición en contrario del Pedido o registro fiscal de GloryScience en la jurisdicción pertinente que le imponga la obligación legal de emisión, GloryScience no garantiza la entrega de una factura fiscal local de IVA, GST, impuesto sobre ventas, factura electrónica u otro documento fiscal local de la jurisdicción del Usuario.

El Usuario deberá mantener actualizados y correctos su razón social, domicilio social, número fiscal, dirección de facturación, contacto y correo electrónico. El Usuario será responsable de la reemisión de documentos, pérdida de créditos fiscales, retrasos de pago u otros perjuicios derivados de información incorrecta, incompleta o no actualizada oportunamente.

3.4 Fallo del pago

Si un pago falla, GloryScience podrá notificar al Usuario, mediante la Plataforma Oneasy, el correo registrado u otro medio razonable, para que actualice el método de pago o complete el pago, y podrá volver a intentar el cobro dentro de límites comercialmente razonables.

Mientras permanezcan pendientes cantidades vencidas, GloryScience podrá suspender, restringir o terminar los Servicios conforme a la Sección 5 y cobrar las cantidades adeudadas.

3.5 Objeciones de facturación

El Usuario que objete una factura, documento de cobro, cargo, renovación o impuesto deberá enviar una objeción escrita a service@oneasy.cc dentro de los catorce (14) días calendario siguientes a la emisión del registro pertinente, e incluir número de Pedido, monto controvertido, fecha del cargo, motivos y documentación de respaldo razonable.

En la medida permitida por la legislación aplicable, si el Usuario no presenta la objeción dentro de ese plazo, se considerará que aceptó la factura o el cargo. La parte no controvertida seguirá siendo pagadera a su vencimiento.

4. Suscripciones, Pruebas y Renovaciones

4.1 Planes de suscripción y cambios

Los Servicios, capacidad, precio, Período de Suscripción y método de pago aplicables serán los seleccionados o confirmados por el Usuario en la Plataforma Oneasy, la página de pago, el Pedido o un documento escrito entre las partes.

El Usuario podrá mejorar, reducir o ajustar su suscripción conforme a las funciones que Oneasy ofrezca en ese momento. La fecha de entrada en vigor y el cálculo de las tarifas serán los indicados en la Plataforma Oneasy, la página de pago, el Pedido o la confirmación escrita entre las partes. Si se aplica facturación proporcional, se calculará respecto del período restante de la suscripción.

4.2 Cambios de plan o precio

GloryScience podrá modificar el plan, el alcance funcional, la capacidad de los Servicios o el precio una vez finalizado el Período de Suscripción vigente del Usuario.

Si el cambio afecta sustancialmente la renovación, GloryScience, en principio, notificará al Usuario con treinta (30) días calendario de anticipación mediante la Plataforma Oneasy, el correo registrado, un aviso en el sitio web u otro medio razonable. Si no está de acuerdo, el Usuario podrá cancelar la renovación automática antes de que entre en vigor el nuevo precio o plan.

4.3 Servicios de prueba

La duración, funciones, capacidad y limitaciones de la prueba serán las indicadas en la Plataforma Oneasy, la página de pago, el Pedido o la confirmación escrita entre las partes.

El mero almacenamiento de la información de pago no constituye autorización para convertir automáticamente la prueba en una suscripción pagada. GloryScience solo podrá realizar cargos autorizados después de mostrar claramente el plan, precio, ciclo de cobro, renovación automática y método de cancelación, y una vez que el Usuario haya otorgado una confirmación registrable.

Salvo compromiso escrito en contrario, los Servicios de prueba son exclusivamente para evaluación y ensayo y no están sujetos al SLA, créditos de servicio, reembolsos ni protección de precios de las suscripciones pagadas.

4.4 Renovación automática y cancelación de la renovación

Salvo indicación en contrario del Pedido o la página de pago, la suscripción pagada se renovará automáticamente al finalizar el Período de Suscripción vigente.

Si no desea renovar, el Usuario deberá cancelar la renovación automática en la Plataforma Oneasy antes de que termine el período vigente, o el titular de la cuenta, administrador del tenant o contacto debidamente autorizado deberá enviar un aviso escrito a service@oneasy.cc.

Después de cancelar la renovación automática, el período ya pagado seguirá vigente. Los importes pagados no se reembolsarán automáticamente por el solo hecho de cancelar la renovación. Las solicitudes de reembolso se regirán por la Sección 9.

4.5 Servicios y datos tras el vencimiento o terminación de la suscripción

Tras el vencimiento de la suscripción, la efectividad de la cancelación de renovación, la conclusión del reembolso o la terminación de los Servicios, cesarán los beneficios pagados correspondientes.

Antes de la interrupción de los Servicios, el Usuario deberá exportar o respaldar, mediante las funciones de la Plataforma Oneasy, los datos que tenga derecho legal a exportar. La exportación, conservación, eliminación, aislamiento, respaldo y tratamiento de registros después de la interrupción se regirán por el Contrato Principal, el DPA, la Política de Privacidad, las reglas de conservación de datos y la legislación aplicable.

5. Pagos Vencidos, Suspensión y Restablecimiento

5.1 Consecuencias de la mora

Si una cantidad vencida no se paga, GloryScience podrá suspender o restringir el acceso del Usuario a los Servicios después de emitir una notificación válida. Durante la suspensión, el Período de Suscripción no se prorrogará y seguirán siendo pagaderas las cantidades ya vencidas o que continúen generándose conforme al Pedido.

5.2 Cargos por mora

Las cantidades vencidas y no pagadas devengarán un cargo por mora de cero punto cero cinco por ciento (0,05 %) diario desde la fecha de vencimiento original, con un límite acumulado del diez por ciento (10 %) del monto pendiente. Si esta tasa supera el máximo permitido por la legislación aplicable, se reducirá automáticamente al máximo legal.

5.3 Terminación y cantidades no pagadas

Si la mora excede treinta (30) días calendario o constituye un incumplimiento grave de pago, GloryScience podrá suspender o terminar los Servicios de conformidad con el Contrato Principal, el Pedido y la legislación aplicable.

El Usuario seguirá obligado a pagar las cantidades generadas hasta la fecha de suspensión o terminación, así como otros importes comprometidos en el Pedido y legalmente exigibles, costos razonables de cobranza y gastos de gestión de controversias.

5.4 Restablecimiento de los Servicios

Una vez pagadas las cantidades adeudadas, los cargos por mora y demás importes exigibles por ley o contrato, el Usuario podrá solicitar el restablecimiento de los Servicios. GloryScience tramitará la solicitud dentro de límites comercialmente razonables, pero no garantiza la recuperación íntegra de todos los datos, configuraciones, tareas o estados históricos previos a la suspensión.

5.5 Suspensión por cumplimiento, seguridad o incumplimiento

Si el Usuario incumple el Contrato Principal, estos Términos, el Pedido o la legislación aplicable, o si la información, dispositivos, cuentas, credenciales, configuraciones, scripts, registros o datos proporcionados por el Usuario generan riesgos de seguridad, cumplimiento, propiedad intelectual o derechos de terceros, GloryScience podrá suspender, restringir o terminar los Servicios correspondientes. La elegibilidad para reembolso se regirá por la Sección 9.

6. Impuestos y Pagos Transfronterizos

6.1 Responsabilidad fiscal del Usuario

El Usuario deberá determinar, declarar, pagar y asumir, conforme a las leyes de su lugar de constitución, ubicación, operación, pago o uso de los Servicios, los impuestos, aranceles, cargos gubernamentales, inversión del sujeto pasivo, impuesto de importación de servicios, retenciones y cargos similares directamente relacionados con la compra o uso de los Servicios. El Usuario no será responsable de impuestos calculados sobre los ingresos netos, patrimonio o relaciones laborales de GloryScience; sin embargo, las retenciones o deducciones exigidas sobre los pagos del Usuario a GloryScience se regirán por la Sección 6.3.

6.2 Impuestos cobrados legalmente por GloryScience

Si la legislación aplicable exige que GloryScience cobre, declare, retenga o entere un impuesto determinado, GloryScience podrá desglosarlo por separado en la página de pago, el Pedido, la factura o el documento de cobro y cobrarlo al Usuario. El Usuario deberá proporcionar, cuando se le solicite, número fiscal, certificado de residencia fiscal, certificado de exención u otros documentos razonables, verdaderos y completos.

6.3 Pago neto, retenciones y cargos de terceros

El Usuario deberá pagar íntegramente la Tarifa Neta de los Servicios, sin reducir el monto adeudado por retenciones, deducciones, comisiones bancarias, costos cambiarios u otros costos atribuibles al Usuario en su jurisdicción.

Si la legislación aplicable exige que el Usuario retenga o deduzca impuestos del pago, este deberá, en la medida permitida por ley, incrementar el pago para que el importe efectivamente recibido por GloryScience no sea inferior a la Tarifa Neta de los Servicios y proporcionar oportunamente un comprobante válido del pago o retención. Si la ley imperativa local no permite incrementar el pago, prevalecerá dicha ley y las partes podrán tratar el asunto por separado de forma lícita.

Las comisiones de procesamiento del proveedor de pagos asumidas por GloryScience no se cobrarán por separado al Usuario, salvo que se indiquen expresamente en la página de pago o el Pedido y lo permitan la legislación aplicable y las reglas del proveedor.

7. Seguridad de los Pagos y Contracargos

7.1 Proveedores externos de servicios de pago

Los datos de tarjetas, cuentas bancarias, autenticación de pagos, tokens de pago, prevención de fraude y liquidación suelen ser tratados directamente por Stripe, Wise, bancos, adquirentes, emisores, pasarelas de pago u otros proveedores externos de servicios de pago.

Salvo indicación expresa en contrario, GloryScience no almacena números completos de tarjetas de crédito ni datos completos de cuentas bancarias. Los proveedores externos serán responsables de sus propias decisiones de riesgo, rechazo de transacciones, congelamiento de cuentas, tipos de cambio, comisiones y funcionamiento de sus sistemas.

7.2 Datos de pago

GloryScience tratará la información relacionada con pagos, facturación, impuestos, prevención de fraude, contracargos y cumplimiento de conformidad con la Política de Privacidad de Oneasy y la legislación aplicable de protección de datos.

7.3 Contracargos y controversias de pago

Si el Usuario inicia un contracargo de tarjeta u otra controversia de pago, GloryScience podrá suspender los Servicios correspondientes y exigir al Usuario, dentro de cinco (5) días hábiles, la autorización de la transacción y otros documentos razonables.

Si la resolución final confirma que el Usuario debe pagar el importe, este deberá cubrir la cantidad controvertida y los costos de tramitación exigibles por ley o contrato dentro de tres (3) días hábiles después de la notificación del resultado. Si no paga a tiempo, GloryScience podrá terminar los Servicios y cobrar la deuda.

8. Limitación de Responsabilidad

Salvo las responsabilidades que no puedan limitarse conforme a la legislación aplicable, toda responsabilidad derivada de pagos, facturación, facturas, impuestos, renovaciones, fallos de pago, contracargos, tipos de cambio, procesamiento por proveedores de pago u objeciones de facturación estará sujeta a las limitaciones de responsabilidad del Contrato Principal.

Estos Términos no amplían la responsabilidad asumida por GloryScience en virtud del Contrato Principal.

9. Política de Reembolso de los Servicios

Esta Política de Reembolso establece las condiciones de elegibilidad, el cálculo de los montos, el procedimiento de solicitud y el estado de los Servicios después del reembolso. Salvo disposición en contrario de esta Sección, los términos definidos tendrán el mismo significado que en el Contrato Principal y estos Términos.

9.1 Solicitud de reembolso

1. La solicitud deberá ser presentada por el titular de la cuenta, administrador del tenant o Usuario debidamente autorizado mediante la opción "Cancelar suscripción y solicitar reembolso" de la Plataforma Oneasy. El Usuario deberá proporcionar información de la cuenta, Pedido o pago, motivo de la solicitud y documentos razonablemente requeridos por GloryScience, y garantizar que sean verdaderos y completos.
2. La fecha de la solicitud será aquella en que la Plataforma Oneasy indique que se envió correctamente.
3. Una vez que la Plataforma Oneasy confirme la recepción, se detendrán las futuras renovaciones automáticas de la suscripción y no continuarán los cambios de plan aún no vigentes. Presentar la solicitud no significa que el reembolso haya sido aprobado.

4. Durante la revisión, el Usuario no podrá reactivar la renovación automática ni mejorar, reducir o cambiar el Período de Suscripción correspondiente.

9.2 Elegibilidad y cálculo del reembolso

9.2.1 Reembolso dentro de los siete días de la primera suscripción pagada regular

Salvo los supuestos no reembolsables de la Sección 9.5, si el Usuario presenta la solicitud conforme a la Sección 9.1 dentro de los siete (7) días calendario siguientes al inicio de su primera suscripción pagada regular y la revisión confirma que cumple esta Política, podrá solicitar el reembolso íntegro de la Tarifa Neta de los Servicios efectivamente pagada y aún no reembolsada correspondiente a esa primera suscripción.

9.2.2 Otros reembolsos proporcionales

Las demás solicitudes que no cumplan la Sección 9.2.1, pero sean aprobadas conforme a esta Política, se calcularán proporcionalmente según los días calendario no utilizados entre la fecha de solicitud y el final del Período de Suscripción vigente.

El cálculo básico será:

Reembolso sugerido = Tarifa Neta de los Servicios efectivamente pagada después de descuentos × días calendario no utilizados ÷ total de días calendario del período correspondiente

Si existen varios pagos dentro de un mismo Período de Suscripción, incluida la compra inicial, renovación, diferencia por mejora u otros pagos, GloryScience podrá calcular cada uno por separado según el período de servicio y el importe efectivamente pagado, y después sumarlos.

9.2.3 Reglas generales sobre montos

1. El reembolso se basará en la Tarifa Neta de los Servicios efectivamente pagada después de descuentos. Los beneficios promocionales, créditos otorgados, puntos de mercadeo, períodos gratuitos y demás beneficios no pagados no se convertirán en efectivo ni se reembolsarán.
2. Los impuestos efectivamente cobrados por GloryScience y legalmente reembolsables podrán tratarse en la misma proporción que la Tarifa Neta de los Servicios. Los impuestos o cargos pagados, retenidos o deducidos por el Usuario, o cobrados por el banco, emisor de la tarjeta, cuenta de pago o proveedor de cambio del Usuario, no forman parte del monto reembolsable por GloryScience.
3. Las comisiones de procesamiento asumidas por GloryScience no se deducirán por separado del reembolso calculado conforme a esta Sección, salvo disposición expresa del Pedido y autorización de la legislación aplicable.
4. Los importes ya reembolsados se deducirán del saldo reembolsable; un mismo pago no podrá reembolsarse dos veces.
5. El total de reembolsos no podrá superar el saldo efectivamente reembolsable y aún no restituido del pago correspondiente.

9.3 Revisión, notificación del resultado y forma de reembolso

1. GloryScience podrá verificar la identidad y autorización del solicitante, el Pedido, los registros de pago, el estado de la suscripción, el monto del reembolso y la existencia de cualquier supuesto de la Sección 9.5, y podrá solicitar documentación complementaria razonable.

2. GloryScience podrá aprobar el reembolso total, aprobar un reembolso parcial o rechazar la solicitud conforme a esta Política, y comunicará el resultado y sus motivos principales mediante la Plataforma Oneasy, el correo registrado u otro medio razonable.
3. En principio, el reembolso aprobado se efectuará al método de pago original. Si esto no fuera posible por vencimiento del método, restricciones del proveedor u otras razones objetivas, las partes podrán acordar lícitamente otro método.
4. GloryScience procesará el reembolso aprobado dentro de un plazo comercialmente razonable. El tiempo efectivo de acreditación dependerá del banco, emisor de la tarjeta, proveedor de servicios de pago y red de pagos.

9.4 Servicios y datos durante el reembolso

1. Durante la revisión, los Servicios ya pagados y aún vigentes podrán continuar utilizándose hasta la fecha que ocurra primero: el final del Período de Suscripción vigente o la conclusión del reembolso.
2. Una vez concluido el reembolso, terminarán la suscripción, los beneficios pagados y los Servicios correspondientes. Si la suscripción ya hubiera vencido, los Servicios cesarán conforme a las reglas normales de vencimiento y el reembolso podrá seguir procesándose.
3. Antes de la terminación, el Usuario deberá exportar o respaldar mediante la Plataforma Oneasy los datos que tenga derecho legal a exportar. La conservación, eliminación, aislamiento y tratamiento de registros después del reembolso se regirán por el Contrato Principal, el DPA, la Política de Privacidad, las reglas de conservación y la legislación aplicable.

9.5 Supuestos sin reembolso o sin reembolso adicional

Salvo exigencia imperativa de la legislación aplicable:

9.5.1 No se otorgará reembolso en los siguientes supuestos

1. Suspensión, restricción o terminación de los Servicios causada por el incumplimiento del Usuario del Contrato Principal, estos Términos, el Pedido o la legislación aplicable; conductas prohibidas; infracción de propiedad intelectual o derechos de terceros; o suministro, carga, divulgación o uso de información de dispositivos, MIB/OID, CLI/API, OMCI, firmware, scripts, configuraciones, cuentas, credenciales, registros o datos de origen desconocido o no autorizado.
2. Suspensión, restricción o terminación de los Servicios derivada de fraude, contracargo, objeción abusiva de facturación, autorización de pago insuficiente, mora, falta de cooperación en una controversia de pago u otro incumplimiento de pago del Usuario.
3. Solicitud relativa a un plan gratuito, crédito de prueba, cuenta de prueba, crédito otorgado, puntos de mercadeo, período gratuito u otro beneficio no pagado efectivamente.
4. Salvo el reembolso íntegro dentro de los siete días de la primera suscripción pagada regular previsto en la Sección 9.2.1, solicitud relativa a la parte de los Servicios ya utilizada, vencida o legalmente reembolsada.

9.5.2 Las siguientes situaciones, por sí solas, no generan reembolso adicional, crédito de servicio ni indemnización

1. Problema causado principalmente por la red o hardware del Usuario, un servicio o interfaz de terceros, una línea de operador o un error de configuración del propio Usuario.
2. Mantenimiento programado, indisponibilidad breve de infraestructura de terceros o fluctuación breve de los Servicios que no exceda los límites del Contrato Principal, SLA o descripción aplicable de los Servicios.

3. Diferencia entre las expectativas subjetivas del Usuario sobre funciones, operación o adecuación comercial y la realidad, siempre que Oneasy haya suministrado los Servicios conforme al Pedido y la descripción aplicable.

Esta Sección 9.5.2 no afecta el derecho del Usuario a solicitar un reembolso proporcional del período no utilizado conforme a la Sección 9.2.2, pero no le permite reclamar reembolso adicional, crédito de servicio ni indemnización por encima del resultado calculado según la Sección 9.2.

10. Modificación de estos Términos y Canales de Contacto

10.1 Modificación de estos Términos

GloryScience podrá modificar estos Términos periódicamente. La versión revisada se publicará en el sitio web de Oneasy o en la Plataforma Oneasy. Si una modificación reduce sustancialmente los derechos del Usuario o aumenta sus obligaciones, GloryScience, en principio, lo notificará con al menos treinta (30) días calendario de anticipación.

Si el Usuario continúa utilizando los Servicios después de la entrada en vigor de los Términos revisados, se considerará que los aceptó, salvo disposición imperativa en contrario de la legislación aplicable.

10.2 Canales de contacto

- Pagos, facturación, facturas, cargos fallidos, renovación automática y objeciones de facturación: service@oneasy.cc
- Solicitudes de reembolso: opción "Cancelar suscripción y solicitar reembolso" de la Plataforma Oneasy; si no está disponible, service@oneasy.cc
- Notificaciones legales formales y comunicaciones de controversias: legal@oneasy.cc
- Soporte general al cliente: service@oneasy.cc o canal de soporte de la Plataforma Oneasy

Para evitar controversias, las objeciones de facturación, solicitudes de reembolso, controversias de pago y notificaciones legales formales deberán presentarse por los canales especificados en estos Términos. Los mensajes enviados por otros canales no constituirán notificación válida, salvo que GloryScience confirme por escrito su recepción.