

NOVACLOUD

POLÍTICA DE REEMBOLSOS Y CANCELACIONES

Versión 1.0

Fecha de entrada en vigor: 11 de agosto de 2026

Documento oficial de NovaCloud

NOVACLOUD	Política de Reembolsos y Cancelaciones
-----------	--

ÍNDICE DE CONTENIDOS

01	OBJETO
----	--------

02	DERECHO DE DESISTIMIENTO
03	SOLICITUD DE CANCELACIÓN Y REEMBOLSO
04	PRESTACIÓN DEL SERVICIO DURANTE EL PERÍODO DE DESISTIMIENTO
05	CANCELACIONES DESPUÉS DEL PLAZO DE DESISTIMIENTO
06	PROHIBICIÓN DEL ABUSO DEL SISTEMA DE REEMBOLSOS
07	NUEVAS CONTRATACIONES DESPUÉS DE UN REEMBOLSO
08	REEMBOLSOS POR DUPLICIDAD O ERROR DE COBRO
09	MÉTODO DE REEMBOLSO
10	PLAZO DEL REEMBOLSO
11	CANCELACIÓN AUTOMÁTICA POR IMPAGO
12	CANCELACIÓN POR INCUMPLIMIENTO
13	RECLAMACIONES
14	RELACIÓN CON OTRAS POLÍTICAS
15	MODIFICACIONES
16	LEGISLACIÓN APLICABLE

01 OBJETO

La presente Política de Reembolsos y Cancelaciones establece las condiciones aplicables a la

cancelación de servicios, solicitudes de reembolso y ejercicio del derecho de desistimiento en los servicios ofrecidos por NovaCloud.

Esta Política forma parte integrante de los Términos y Condiciones de NovaCloud.

02

DERECHO DE DESISTIMIENTO

Cuando resulte legalmente aplicable, el consumidor dispondrá de un plazo de **14 días naturales** para ejercer su derecho de desistimiento en los contratos celebrados a distancia, sin necesidad de indicar el motivo y sin penalización, de conformidad con la normativa española aplicable.

El plazo comenzará, en el caso de contratos de servicios, desde la celebración del contrato, siempre que se hayan cumplido los requisitos legales de información correspondientes.

03

SOLICITUD DE CANCELACIÓN Y REEMBOLSO

El cliente que tenga derecho a ejercer el desistimiento podrá solicitar la cancelación del servicio dentro del plazo correspondiente.

Cuando proceda legalmente el reembolso, NovaCloud devolverá las cantidades que correspondan conforme a la legislación aplicable y a las condiciones del contrato.

La solicitud deberá realizarse mediante los canales oficiales habilitados por NovaCloud.

04

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DURANTE EL PERÍODO DE DESISTIMIENTO

El cliente podrá solicitar que el servicio comience antes de que finalice el plazo de 14 días cuando la legislación aplicable lo permita.

En estos casos, NovaCloud informará al cliente de las consecuencias legales correspondientes al inicio de la prestación durante el período de desistimiento.

Cuando legalmente corresponda, si el cliente solicita expresamente el inicio del servicio durante dicho período y posteriormente ejerce su derecho de desistimiento, podrán resultar aplicables las reglas legales relativas a la parte del servicio efectivamente prestada.

Cuando el servicio haya sido completamente ejecutado con el consentimiento expreso del consumidor y con el reconocimiento de las consecuencias legales correspondientes, el derecho de desistimiento podrá quedar excluido en los términos establecidos por la legislación aplicable.

05

CANCELACIONES DESPUÉS DEL PLAZO DE DESISTIMIENTO

Una vez transcurrido el plazo legal de desistimiento, la cancelación del servicio no generará automáticamente derecho a un reembolso, salvo que exista otra condición de reembolso ofrecida por NovaCloud, una causa contractual o un derecho reconocido por la legislación aplicable.

La cancelación posterior al plazo de desistimiento se registrará por los Términos y Condiciones y por las condiciones específicas del servicio contratado.

06

PROHIBICIÓN DEL ABUSO DEL SISTEMA DE REEMBOLSOS

NovaCloud permite ejercer los derechos de cancelación y desistimiento que correspondan legalmente.

No obstante, dichos derechos no podrán utilizarse de manera fraudulenta o abusiva mediante la realización repetida de contrataciones, cancelaciones y nuevas contrataciones con la finalidad de obtener reembolsos de forma reiterada.

Por ejemplo, NovaCloud podrá considerar abusivo un patrón consistente en:

1. Contratar un servicio.
2. Solicitar un reembolso.
3. Recibir el importe correspondiente.
4. Volver a contratar el mismo o un servicio equivalente.
5. Solicitar nuevamente un reembolso.
6. Repetir este procedimiento de forma sistemática.

La existencia de un patrón de este tipo podrá ser considerada por NovaCloud a efectos de aplicar su Política de Derecho de Admisión y Contratación, siempre respetando los derechos que legalmente correspondan al cliente.

Esta cláusula no limita ni elimina los derechos de desistimiento reconocidos imperativamente por la legislación aplicable.

07

NUEVAS CONTRATACIONES DESPUÉS DE UN REEMBOLSO

La recepción de un reembolso no genera automáticamente un derecho a contratar nuevamente los servicios de NovaCloud.

NovaCloud podrá aplicar sus criterios de admisión establecidos en su Política de Derecho de Admisión y Contratación cuando existan motivos objetivos relacionados con fraude, abuso del sistema de reembolsos, incumplimientos anteriores, riesgos de seguridad u otras circunstancias

legítimas.

La mera utilización legítima del derecho de desistimiento no constituirá por sí sola una causa para penalizar al cliente.

08

REEMBOLSOS POR DUPLICIDAD O ERROR DE COBRO

Cuando se produzca un cobro duplicado o un error atribuible a NovaCloud, el cliente podrá solicitar la revisión de la operación.

Una vez comprobado el error, NovaCloud procederá a realizar el reembolso que corresponda.

09

MÉTODO DE REEMBOLSO

Los reembolsos se efectuarán, cuando sea posible, mediante el mismo método de pago utilizado para realizar la contratación, salvo que legalmente proceda o se acuerde otro método. NovaCloud no utilizará un método de reembolso que genere costes adicionales al cliente cuando la legislación aplicable establezca que no deben existir dichos costes.

10

PLAZO DEL REEMBOLSO

Una vez aceptada una solicitud de reembolso, NovaCloud realizará el reembolso dentro del plazo establecido por la legislación aplicable.

Los plazos adicionales derivados de entidades bancarias, proveedores de pago o intermediarios financieros podrán depender de dichos terceros.

11

CANCELACIÓN AUTOMÁTICA POR IMPAGO

NovaCloud podrá suspender o cancelar un servicio cuando el cliente no cumpla con las obligaciones de pago establecidas en el contrato, de acuerdo con los Términos y Condiciones y la legislación aplicable.

La cancelación por impago no generará derecho a recuperar cantidades correspondientes a servicios ya prestados, salvo que legal o contractualmente corresponda.

12

CANCELACIÓN POR INCUMPLIMIENTO

NovaCloud podrá suspender o resolver un servicio cuando exista un incumplimiento contractual que permita dicha medida conforme a los Términos y Condiciones o a la legislación aplicable. Las consecuencias económicas de dicha resolución dependerán de las circunstancias concretas y de la normativa aplicable.

13

RECLAMACIONES

Si el cliente considera que un reembolso que le corresponde no ha sido correctamente gestionado, podrá contactar con NovaCloud mediante los canales oficiales de atención. La reclamación deberá incluir, cuando sea posible:

- Nombre del titular.
- Identificación de la cuenta.
- Servicio contratado.
- Fecha de contratación.
- Fecha de cancelación.
- Justificante del pago.
- Motivo de la reclamación.

NovaCloud revisará la solicitud y responderá al cliente conforme a sus procedimientos internos y a la legislación aplicable.

14

RELACIÓN CON OTRAS POLÍTICAS

La presente Política deberá interpretarse conjuntamente con:

- Los Términos y Condiciones de NovaCloud.
- La Política de Derecho de Admisión y Contratación.
- La Política de Privacidad.
- El Aviso Legal.
- Cualquier condición específica del servicio contratado.

En caso de contradicción, prevalecerán las disposiciones legales imperativas aplicables.

15

MODIFICACIONES

NovaCloud podrá modificar esta Política cuando resulte necesario por cambios legales, técnicos, comerciales u operativos.

La versión vigente estará disponible a través de los canales oficiales de NovaCloud.

Las modificaciones que afecten a contratos ya celebrados se aplicarán conforme a la legislación y a las condiciones contractuales correspondientes.

16

LEGISLACIÓN APLICABLE

Esta Política se regirá por la legislación española que resulte aplicable, sin perjuicio de los derechos irrenunciables que puedan corresponder a los consumidores y usuarios.

En particular, el régimen general del derecho de desistimiento de los consumidores se encuentra regulado en el Real Decreto Legislativo 1/2007, incluyendo el plazo de 14 días naturales y sus excepciones.