



MY VIPSAPP CLUB CORP.

Estado de Florida · Estados Unidos de América

POLÍTICA DE REEMBOLSOS Y CANCELACIONES

Cancelaciones, incomparecencias, reclamaciones y reembolsos
Versión para los Estados Unidos · Florida y cobertura multiestado
Modificada el 1 de noviembre de 2025

EIN 32-0829383 · 6407 Yosemite Dr, Tampa, FL 33634 · www.myvipsappclub.com

Índice

Índice.....	2
SECCIÓN 1.....	3
SECCIÓN 2.....	4
SECCIÓN 3.....	4
SECCIÓN 4.....	6
SECCIÓN 5.....	8
SECCIÓN 6.....	9
SECCIÓN 7.....	9
SECCIÓN 8.....	10
SECCIÓN 9.....	10
SECCIÓN 10.....	10
SECCIÓN 11.....	11

SECCIÓN 1

NATURALEZA DEL SISTEMA Y ALCANCE DE ESTA POLÍTICA

1.1. Naturaleza de My VipsApp como intermediario digital

My VipsApp Club Corp. opera como una plataforma de intermediación digital cuya función es exclusivamente facilitar el contacto, la interacción, la coordinación y la transacción entre los Clientes que buscan servicios a domicilio y los Profesionales independientes que los ofrecen.

Esta actividad se desarrolla conforme a la Sección 230 de la Communications Decency Act (47 U.S.C. § 230), a la Federal Trade Commission Act, a la Florida Deceptive and Unfair Trade Practices Act (FDUTPA) y a la demás normativa de comercio electrónico y protección al consumidor aplicable en los Estados Unidos. My VipsApp no controla la ejecución material del servicio ni participa en la relación jurídica principal entre Cliente y Profesional.

1.2. Ausencia de prestación directa del servicio

My VipsApp no presta los servicios a domicilio ni actúa como empresa de limpieza, belleza, mantenimiento, clases o cualquier otra categoría ofrecida en la Plataforma. En consecuencia:

- No garantiza la calidad, idoneidad, profesionalidad o resultado de los servicios;
- No evalúa ni certifica de forma exhaustiva la capacidad técnica de los Profesionales;
- No asume obligaciones derivadas del contrato de prestación de servicios entre Cliente y Profesional.

Esta responsabilidad recae exclusivamente en el Profesional que acepta la solicitud del Cliente, de forma coherente con los Términos y Condiciones y con el Acuerdo de Prestación de Servicios para Profesionales Independientes.

1.3. Objeto y alcance de esta Política

La presente Política regula exclusivamente los aspectos relacionados con la gestión de las transacciones realizadas a través de la Plataforma, incluyendo:

- Las condiciones de cancelación por parte del Cliente o del Profesional;
- Los supuestos de no asistencia, retraso o incomparecencia;
- Los reembolsos totales o parciales derivados de incidencias en la contratación o ejecución del servicio;
- Los efectos sobre la cuenta del Usuario, incluyendo penalizaciones y medidas disciplinarias;
- Los criterios y procedimientos internos de mediación cuando exista controversia entre Cliente y Profesional.

Ningún aspecto de esta Política supone modificación de la naturaleza jurídica de My VipsApp ni su conversión en prestador directo del servicio contratado.

1.4. Exclusión de otros ámbitos contractuales o normativos

Esta Política no regula la contratación laboral entre Usuarios, la fiscalidad o tributación aplicable a los Profesionales, las obligaciones legales sectoriales de cada tipo de servicio, ni los derechos y obligaciones derivados del contrato entre Cliente y Profesional. Tampoco sustituye a la Política

de Privacidad, los Términos y Condiciones, las condiciones de la Membresía del Club ni cualquier otra política vigente de My VipsApp, que se aplican de forma conjunta.

1.5. Jerarquía y prevalencia

En caso de conflicto entre esta Política y los Términos y Condiciones, prevalecerá el contenido de los Términos y Condiciones, sin perjuicio de la normativa imperativa de protección al consumidor que resulte aplicable en el estado de residencia del Usuario.

SECCIÓN 2

DERECHO DE CANCELACIÓN ANTES DE LA RESERVA CONFIRMADA

A diferencia de algunos regímenes de consumo de otros países, la legislación federal de los Estados Unidos no establece, con carácter general, un periodo obligatorio de desistimiento para los servicios contratados en línea. No obstante, My VipsApp reconoce al Cliente el derecho a cancelar sin penalización mientras no exista una reserva confirmada con fecha y hora concretas.

Una vez que el servicio ha sido reservado y confirmado con una fecha y hora determinadas, la cancelación se rige por la tabla de penalizaciones de la Sección 3, dado que a partir de ese momento el Profesional reserva su tiempo y disponibilidad para el Cliente.

SECCIÓN 3

CANCELACIONES REALIZADAS POR EL CLIENTE

3.1. Tabla general de penalizaciones

Cuando el Cliente cancele un servicio ya reservado y confirmado, se aplicarán las siguientes condiciones en función de la antelación con la que se comunique la cancelación a través de la Plataforma:

Momento de la cancelación	Penalización	Reembolso al Cliente
Más de 24 horas antes	Sin penalización	Reembolso total (100%)
Entre 24 y 3 horas antes	20% del precio del servicio	Reembolso del 80%
Menos de 3 horas antes	50% del precio del servicio	Reembolso del 50%

3.2. Forma válida de cancelación

La cancelación de un servicio deberá realizarse preferentemente a través de la Plataforma My VipsApp, utilizando la función habilitada para tal fin. Cuando, por causas técnicas o de fuerza mayor, no sea posible, el Usuario podrá comunicarla mediante los canales oficiales habilitados por My VipsApp:

- Servicio de Atención al Usuario;
- Correo electrónico registrado (info@myvipsappclub.com);

- Cualquier otro medio de contacto oficial publicado en la Plataforma.

Las cancelaciones realizadas por canales no oficiales, por mensajería externa o directamente con el Profesional no serán consideradas válidas, y no generarán derecho a reembolso ni eximirán de la penalización correspondiente.

3.3. Naturaleza y justificación de la penalización aplicada

Las Partes reconocen y acuerdan que la penalización aplicable en función del momento de la cancelación no constituye un recargo arbitrario ni una sanción punitiva, sino una estimación razonable y anticipada (liquidated damages) de los perjuicios económicos y organizativos ocasionados al Profesional por la cancelación tardía, cuya cuantificación exacta resulta difícil. La penalización cubre, entre otros conceptos:

a) El tiempo reservado del Profesional

Durante el tiempo bloqueado para la reserva, el Profesional no puede aceptar otros servicios, pierde oportunidades económicas y reorganiza su agenda en función de dicha reserva.

b) Costes de desplazamiento

En servicios que requieren desplazamiento, la cancelación tardía puede generar gastos de transporte, tiempo invertido en la movilización y organización logística previa.

c) Bloqueo de disponibilidad

La reserva impide al Profesional ofrecer el mismo horario a otros Clientes, reorganizar su agenda con margen y optimizar su productividad; por ello, la penalización compensa esa pérdida de oportunidad económica.

d) Perjuicios adicionales derivados de la cancelación tardía

Incluyen, entre otros, el tiempo invertido en la preparación del servicio, la adquisición o preparación de materiales, los gastos previos asumidos y el impacto negativo en la planificación general del Profesional.

3.4. Justas causas de cancelación del Cliente

Se considerarán Justas Causas las circunstancias extraordinarias, imprevistas o inevitables que hagan objetivamente imposible la recepción del servicio en la fecha y hora reservadas. Cuando exista Justa Causa, el Cliente quedará exonerado de las penalizaciones por cancelación tardía; la Justa Causa deberá acreditarse cuando sea posible. Se incluyen, entre otras:

- Enfermedad grave o incapacitante del Cliente o de un menor a su cargo;
- Accidente o emergencia personal;
- Fallecimiento o situación crítica de un familiar directo;
- Imposibilidad de acceso al domicilio;
- Casos de fuerza mayor (fenómenos climáticos extremos, cortes de carretera, evacuaciones, avisos de riesgo de las autoridades);

- Fallo técnico de la Plataforma o del sistema de pagos (duplicación de reservas, error de fecha o dirección, reserva creada sin intervención real del Cliente);
- Error manifiesto del Profesional detectado antes del inicio del servicio (comportamiento inapropiado, falta de higiene, actitud ofensiva, incumplimiento de normas de seguridad, identidad incoherente con el perfil verificado), debidamente demostrable;
- Incidentes con niños, adultos dependientes o responsabilidades familiares;
- Citas oficiales inaplazables.

SECCIÓN 4

CANCELACIONES REALIZADAS POR EL PROFESIONAL

4.1. Efectos de la cancelación injustificada por parte del Profesional

Cuando un Profesional cancele un servicio sin causa justificada, o no aporte acreditación adecuada en un plazo razonable, el Cliente tendrá derecho a:

a) Reembolso total del importe abonado

El importe se reintegrará íntegramente al Cliente utilizando el mismo método de pago empleado en la reserva. My VipsApp instruirá el reembolso conforme a los plazos de procesamiento de la entidad bancaria o pasarela de pago.

b) Propuesta de Profesional sustituto (opcional para el Cliente)

El Cliente podrá solicitar que My VipsApp, a través de su agente digital, reasigne un Profesional alternativo disponible o proponga fechas u horarios cercanos. La aceptación de un Profesional sustituto es opcional y depende exclusivamente del Cliente.

4.2. Sistema de medidas disciplinarias aplicable al Profesional

La cancelación injustificada constituye una infracción del sistema del Club y afecta a la confianza de los Clientes, por lo que My VipsApp podrá aplicar una o varias de las siguientes medidas, según la gravedad y la recurrencia:

- Advertencia formal por escrito, para casos aislados o de bajo impacto;
- Reducción temporal de la visibilidad dentro de la Plataforma (descenso en el orden de aparición en búsquedas y reducción del alcance en su categoría);
- Pérdida temporal de beneficios del Club (eliminación de promociones, restricciones en herramientas internas, limitaciones en solicitudes nuevas);
- Suspensión temporal de la cuenta, con prohibición de recibir nuevas reservas, cuando exista reiteración o afectación significativa al Cliente;
- Expulsión definitiva del Club My VipsApp.

La expulsión definitiva procederá cuando exista reiteración de cancelaciones injustificadas, negligencia grave, impacto significativo en la reputación del Club o incumplimiento reiterado de las obligaciones contractuales. My VipsApp se reserva el derecho de no readmitir al Profesional expulsado.

4.2.1. Escala de penalización del Profesional (coherente con los Términos y Condiciones)

De forma coherente con los Términos y Condiciones, la cancelación por parte del Profesional se gradúa así:

Momento de la cancelación	Calificación	Consecuencia
Más de 24 horas antes	Cancelación temprana	Sin penalización económica; se registra en el historial
Entre 24 y 4 horas antes	Cancelación con aviso	Afecta la Puntuación de Fiabilidad y el posicionamiento
Menos de 4 horas / sin aviso	Falta grave	Penalización del 15% del valor del servicio + descenso en ranking y riesgo de suspensión

El Profesional podrá solicitar la anulación de la penalización económica y la eliminación del registro negativo si acredita un evento de fuerza mayor mediante documentación formal, dentro de un plazo máximo de veinticuatro (24) horas tras la cancelación, siempre que la cancelación se haya notificado antes del inicio del servicio.

4.3. Cancelación por causa mayor acreditada (Profesional)

Las siguientes causas permiten al Profesional cancelar un servicio sin penalizaciones ni medidas disciplinarias, siempre que se acrediten razonablemente:

- Enfermedad súbita o incapacidad temporal del Profesional;
- Accidente o incidente grave (por ejemplo, accidente de tránsito camino al servicio o lesiones que impidan trabajar), justificado cuando sea posible;
- Avería grave del vehículo o imposibilidad de desplazamiento, solo cuando ocurra el mismo día, impida acudir y no exista alternativa inmediata (evidencias: parte de grúa, asistencia en carretera, fotos, ticket de taller);
- Condiciones de seguridad en el domicilio del Cliente (riesgo grave, ambiente insalubre, plagas, sustancias peligrosas; comportamiento agresivo u hostil; personas bajo efectos de alcohol o sustancias; exigencia de actividades no permitidas; espacio no apto);
- Falta de condiciones necesarias para ejecutar el servicio (sin agua, electricidad o insumos esenciales; espacio inaccesible; cambios sustanciales en la orden de servicio);
- Emergencias familiares del Profesional;
- Fuerza mayor y causas climatológicas (tormentas, inundaciones, vías bloqueadas, emergencias decretadas por las autoridades);
- Dirección incorrecta o incompleta aportada por el Cliente, cuando resulte imposible localizarla o contactar al Cliente;

- Fallo técnico atribuible a la Plataforma (reserva asignada por error, duplicación de agenda, conflicto de horarios no imputable al Profesional);
- Incumplimiento previo del Cliente (insistencia en pagos fuera de la Plataforma, exigencia de servicios no permitidos, intento de desvío para contrataciones externas o incumplimiento reiterado de las normas).

Requisitos para la exoneración: el Profesional deberá comunicar la situación de manera inmediata, aportar acreditación razonable y actualizar su disponibilidad para evitar nuevas reservas mientras dure la limitación.

SECCIÓN 5

INCOMPARECENCIAS Y RETRASOS

5.1. Incomparecencia del Cliente

Si el Cliente no se encuentra en el domicilio a la hora acordada, el Profesional deberá esperar treinta (30) minutos. Transcurrido ese plazo sin que el Cliente se presente, el Profesional podrá abandonar el lugar y el Cliente deberá abonar el 50% del precio del servicio, en concepto de compensación por el tiempo, el desplazamiento y el lucro cesante del Profesional, en coherencia con los Términos y Condiciones.

5.2. Incomparecencia del Profesional

Si el Profesional no se presenta, el Cliente recibirá un reembolso completo, podrá solicitar de forma opcional un reemplazo mediante una nueva solicitud, y se abrirá un expediente disciplinario interno. My VipsApp podrá aplicar directamente la suspensión o expulsión del Profesional, previa evaluación interna.

5.3. Impacto de la cancelación en el historial del Profesional

Toda cancelación queda registrada en el expediente interno del Profesional, afecta a su reputación y a su orden de visibilidad, y puede influir en su permanencia dentro del Club. La Plataforma podrá utilizar esta información para adoptar decisiones disciplinarias o de optimización del sistema.

5.4. Obligación del Profesional de no perjudicar al Cliente

El Profesional se obliga a evitar cancelaciones repetidas, actuar con diligencia, comunicar de inmediato cualquier incidencia, mantener actualizada su agenda y disponibilidad y no aceptar reservas que no pueda cumplir. El incumplimiento reiterado podrá derivar en sanciones severas conforme al numeral 4.2.

SECCIÓN 6

REPROGRAMACIONES

6.1. Reprogramación solicitada por el Profesional

La reprogramación a instancia del Profesional se permite únicamente por causa justificada y de mutuo acuerdo con el Cliente. Si la reprogramación no está justificada, se aplicará la sanción interna correspondiente y el reembolso al Cliente.

6.2. Reprogramación solicitada por el Cliente

El Cliente podrá solicitar la reprogramación del servicio con la antelación indicada en la Plataforma. Cuando se solicite con menos de la antelación mínima, podrán aplicarse las condiciones de la tabla de penalizaciones de la Sección 3, salvo Justa Causa acreditada.

SECCIÓN 7

RECLAMACIONES POR SERVICIO DEFECTUOSO

El Cliente dispone de veinticuatro (24) horas desde la finalización del servicio para presentar una reclamación, con evidencias suficientes, a través de la Plataforma.

7.1. Durante la reclamación

- El pago correspondiente quedará retenido hasta la resolución;
- El Profesional deberá aportar evidencias de la correcta ejecución del servicio;
- My VipsApp actuará como mediador neutral, sin que ello implique asumir responsabilidad por la prestación.

7.2. Soluciones posibles

- Reembolso total;
- Reembolso parcial;
- Denegación del reembolso cuando el servicio se haya prestado correctamente;
- Repetición del servicio, si el Profesional lo acepta.

SECCIÓN 8

FUNCIONAMIENTO DEL REEMBOLSO

- Los reembolsos se realizan mediante el mismo método de pago utilizado en la reserva;
- La devolución puede tardar entre tres (3) y diez (10) días hábiles, según la entidad bancaria o la pasarela de pago;
- My VipsApp no es responsable de los retrasos bancarios ni del funcionamiento de las pasarelas externas (Stripe, PayPal u otras).

8.1. Comisiones de gestión de la Plataforma

Las comisiones o tarifas de gestión de My VipsApp se consideran devengadas y no reembolsables una vez que el servicio ha sido reservado y confirmado en la Plataforma, salvo en los casos de fraude comprobado o incumplimiento grave imputable al Profesional, o cuando una norma imperativa aplicable disponga lo contrario.

SECCIÓN 9

MEMBRESÍA MY VIPSAPP Y EFECTOS EN LOS REEMBOLSOS

9.1. Cancelación de la Membresía

El Usuario puede cancelar su Membresía en cualquier momento desde la configuración de su cuenta. La cancelación surtirá efecto al final del periodo de facturación en curso y no implicará la devolución de las cuotas ya facturadas, salvo error de facturación comprobado. El proceso de cancelación será tan accesible y sencillo como el de suscripción.

SECCIÓN 10

FRAUDE, ABUSO O MANIPULACIÓN

My VipsApp se reserva el derecho de retener pagos, denegar reembolsos, suspender cuentas y expulsar del Club cuando existan indicios razonables de fraude, abuso de la presente Política o utilización malintencionada del sistema, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan y de conformidad con los Términos y Condiciones.

SECCIÓN 11

DISPOSICIONES FINALES

- Esta Política podrá actualizarse en cualquier momento;
- La versión vigente estará siempre disponible en www.myvipsappclub.com, con su fecha de entrada en vigor;
- Las modificaciones se aplicarán desde su publicación, y el uso continuado de la Plataforma constituirá su aceptación.

11.1. Ley aplicable y resolución de disputas

Esta Política se rige por las leyes del Estado de Florida y las leyes federales de los Estados Unidos. Cualquier controversia derivada de o relacionada con ella se resolverá conforme a la cláusula de arbitraje de los Términos y Condiciones (arbitraje AAA con sede en el Condado de

Orange —Orlando—, Florida, al amparo de la Federal Arbitration Act, con renuncia a las acciones colectivas en la medida permitida por la ley).

Esta Política de Reembolsos y Cancelaciones se interpretará de forma conjunta y coherente con los Términos y Condiciones del Servicio, la Política de Privacidad, el Aviso Legal y el Acuerdo de Prestación de Servicios para Profesionales Independientes de My VipsApp Club Corp.