

## **POLÍTICA DE DEVOLUCIONES – SERVICIO DE SEGUNDO PAGO DE PASAPORTE**

### **OBJETO**

Regular el procedimiento de devolución de dinero a los usuarios que, habiendo contratado el servicio de segundo pago del derecho de pasaporte en Cali, realicen nuevamente el mencionado pago por otros medios (PSE o Bancos) o, hayan pagado tarifa diferente, y soliciten la devolución del valor entregado.

### **ALCANCE**

Aplica a todos los usuarios que soliciten devolución por segundo pago de los derechos duplicado o no utilizados en el trámite de pasaporte.

### **CONDICIONES DE DEVOLUCIÓN**

#### **Solicitud Formal**

El usuario deberá presentar solicitud escrita radicada en las oficinas de la empresa Cra 1 entre Cl 36 y 38 Local B1-18, o electrónica por medio del correo electrónico [servicioalcliente@confiarsas.com](mailto:servicioalcliente@confiarsas.com), adjuntando comprobante del pago duplicado (ej. recibo PSE) y constancia del pago realizado a la empresa.

La solicitud debe hacerse dentro de los 30 días calendario siguientes a la fecha del pago.

#### **Valor A Devolver**

Se devolverá el monto efectivamente recibido por la empresa correspondiente a los derechos del segundo pago del pasaporte, descontando:

- a) La retención bancaria aplicada por la entidad financiera en la transacción, por valor de \$9.758
- b) Una tarifa administrativa equivalente al 4x1000 del pago, destinada a cubrir costos operativos y de gestión.

#### **Plazo De Devolución**

La empresa efectuará la devolución dentro de los 15 días hábiles siguientes a la aceptación de la solicitud, mediante consignación bancaria o transferencia electrónica a la cuenta indicada por el usuario.

#### **Exclusiones**

- No habrá lugar a devolución cuando el pago haya sido efectivamente utilizado en el trámite de pasaporte.
- No se aceptarán solicitudes fuera del plazo establecido.
- En el monto de la devolución no se incluye el valor pagado por la tarifa del servicio.

#### **Fundamento legal**

Esta política se adopta en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), que reconoce el derecho de los usuarios a la devolución de sumas pagadas en exceso o por servicios no prestados, y faculta a las empresas para establecer condiciones razonables de administración y costos asociados al trámite.

Fecha de publicación: marzo de 2026

Dirección: Cra 1 entre Cl 36 y 38 Local B1-18 | Tel: 6028912424

Email: [servicioalcliente@confiarsas.com](mailto:servicioalcliente@confiarsas.com)

[www.confriarsas.com](http://www.confriarsas.com)