

Cancelación por parte del Cliente

En el caso de que un Cliente cancele la reserva del servicio confirmado por un Profesional (en adelante, el "Servicio Programado"), lo podrá hacer bajo una de las políticas de cancelación descritas en la **Figura 1**, que fue preseleccionada por el Profesional en el momento de agregar sus Servicios en la plataforma **BIG BLUE PEOPLE (BBP)**. Las diferentes modalidades para la cancelación procesada por el Cliente son:

Figura 1. Monto Reembolsable:

#	Política de Cancelación	Monto a reembolsar	Tiempo Mínimo Límite para cancelar el Servicio Programado y aplicar a un reembolso	Tarifa BBP
A	Flexible	Completo, excluyendo la tarifa de BBP	Al menos 12 (doce) horas previas al inicio del servicio	7%
B	Moderada	Completo, excluyendo la tarifa de BBP	Al menos 5 (cinco) días previos al inicio del servicio	7%
C	Estricta	50%, excluyendo la tarifa de BBP	Al menos 7 (siete) días previos al inicio del servicio	7%

Este reembolso está sujeto a las siguientes condiciones:

a) El Cliente recibirá el reembolso de la cantidad pagada (reservada) por el Servicio Programado, excluyendo la tarifa de servicio de la plataforma **BIG BLUE PEOPLE** (tarifa BBP) según la **Figura 1** (en adelante, "Monto Reembolsable"); La tarifa de BBP cubre la tarifa de procesamiento del banco.

b) **BIG BLUE PEOPLE SAS** tendrá derecho a retener el monto total de la cancelación pagada por el Cliente en caso de quejas recibidas; y hasta el momento en el que se determine si el servicio fue efectivamente prestado o no, en dicho caso, se transferirá el importe o no, según corresponda.

c) El Profesional tendrá derecho a reclamar el pago en caso de que el servicio programado ya se hubiera entregado al Cliente, y el Profesional no lo recibe en un tiempo razonable;

d) En caso de que el Profesional no realice el Servicio Programado, el Cliente tendrá derecho a reclamar la devolución del importe total pagado por el Cliente; por lo tanto, la tarifa de BBP será reembolsada por el Profesional en el menor tiempo posible y **BIG BLUE PEOPLE SAS** podrá deducirla de las ganancias adicionales del Profesional;

e) El Servicio Programado se considerará como cancelado oficialmente cuando el Cliente llenó el campo respectivo con razones concretas y claras relacionadas con la cancelación y presionó el botón "Confirmar Cancelación" en la página de cancelación (ventana emergente) generada por el sistema;

f) En caso de que un Usuario (Cliente o Profesional) tenga una queja sobre un cambio unilateral de la ubicación acordada, el momento y / o el precio, la calidad del servicio, el trato, el comportamiento o cualquier otro motivo, dicho Usuario deberá notificarla a **BIG**

BLUE PEOPLE SAS dentro de 24 horas a partir de la hora de inicio del Servicio Programado o desde el momento en que se produzca dicha circunstancia;

g) En caso de cualquier disputa entre los Usuarios, **BIG BLUE PEOPLE SAS** puede tomar una decisión final basada en su propia experiencia y opinión dentro de las 48 horas posteriores a la aceptación de la disputa para su resolución; de aquí en adelante, **BIG BLUE PEOPLE SAS** tiene el derecho de solicitar a los Usuarios evidencias o pruebas que deberán ser proporcionadas por los Usuarios, pero no relacionadas a **BIG BLUE PEOPLE**;

h) El Servicio Programado no puede ser cancelado por el Cliente en un tiempo menor del tiempo especificado para la cancelación en la **Figura 1**; de lo contrario, el Cliente no será elegible para ningún reembolso.

Figura 2:

#	Política de Cancelación	Fórmula	Cálculo del Monto Reembolsable	Ejemplo de Cancelación con Reembolso de un Servicio Programado
A	Flexible	Monto total pagado por el Servicio Programado - Comisión = Saldo del Reembolso	$\$100 - \$7 = \$93$	Si el Servicio Programado comienza a las 2 PM del jueves, el Cliente tiene plazo de cancelar hasta 12 horas antes de su inicio para acceder a un reembolso, que será antes de las 2 AM del mismo día.
B	Moderada	Monto total pagado por el Servicio Programado - Comisión = Saldo del Reembolso	$\$100 - \$7 = \$93$	Si el Servicio Programado comienza a las 2 PM del jueves, el Cliente tiene plazo de cancelar hasta 5 días antes de su inicio para acceder a un reembolso, que será antes de las 2 PM del sábado anterior (5 días antes).
C	Estricto	Monto total pagado por el Servicio Programado - 50% del Servicio Programado pagadero al Vendedor del Servicio - Comisión = Saldo del Reembolso	$\$100 - \$50 - \$7 = \43	Si el Servicio Programado comienza a las 2 PM del jueves, el Cliente tiene plazo de cancelar hasta 7 días antes de su inicio para acceder a un reembolso, que será antes de las 2 PM del jueves anterior (7 días antes).

Cancelación por parte del Profesional

El Profesional tiene derecho a cancelar el Servicio Programado sujeto a las siguientes condiciones:

a) Si el Profesional cancela el Servicio Programado, la cantidad total se reembolsará al Cliente; sin embargo, el Profesional deberá proporcionar razones sólidas y significativas para cualquier cancelación (por ejemplo, enfermedad, apagón eléctrico, actos imprevisibles, etc.);

b) **BIG BLUE PEOPLE SAS** no cobrará al Profesional ninguna penalización por la primera y segunda cancelación efectuadas por el Profesional en un plazo de 6 (seis) meses calendario;

c) Si el usuario vendedor cancela 3 (tres) veces el Servicio Programado dentro de 6 (seis) meses calendario, **BIG BLUE PEOPLE SAS** puede bloquear la cuenta de dicho Profesional. Para desbloquear su cuenta, el Profesional pagará a **BIG BLUE PEOPLE SAS** la multa del 13% del precio de los Servicios Programados cancelados y reembolsará los cargos de procesamiento del banco en el menor tiempo posible;

d) **BIG BLUE PEOPLE SAS** puede deducir de las ganancias del Profesional las cantidades pagaderas a **BIG BLUE PEOPLE SAS** o las tarifas de procesamiento del banco;

e) En caso de que el perfil del Profesional tenga 5 clasificaciones de "Una estrella", se considera que el Profesional necesita mejorar la calidad de su servicio y **BIG BLUE PEOPLE SAS** puede bloquear la cuenta del Profesional. El Profesional puede pedir ayuda a **BIG BLUE PEOPLE SAS**, pero este último no puede garantizar que la cuenta Profesional se restablecerá nuevamente.