Anexo de Membresías, Créditos, Cancelaciones y Reemb

Versión 1.9 · Vigente desde 2026-11-16

Huella SHA-256 del texto: 38fa25ee48f2240f4191280e34742a5685b64bfbfca3d197804075b15be17215
https://goscore-app.com/go-score/legal/pagos/v/1.9

1. Quién cobra y factura

1.1 Los Planes y Créditos se contratan con E & F International, Inc., sociedad de Texas identificada en la Sección 1.1 de las Condiciones de Uso. E&F es la titular de la app gO Score en la App Store de Apple. En la web, el cobro se hace con Stripe en una cuenta de E&F. Las compras dentro de la app las procesa Apple, que entrega su recibo de compra.

1.2 Cuando compre a través de la App Store de Apple, el cobro lo realiza Apple conforme a sus propios términos, y la cuenta de desarrollador desde la que se distribuye la aplicación es de E & F International, Inc. Cuando compre a través de la web, el cobro lo procesa Stripe o, cuando aparezca como opción en la pantalla de pago, PayPal, en nombre de E&F.

2. Planes: prestaciones, precio, duración, moneda e impuestos

2.1 Oferta identificable. Antes de cualquier pago le mostraremos, en la misma pantalla y de forma clara: (a) el nombre del Plan; (b) las prestaciones y límites incluidos; (c) la duración del periodo (mensual, anual u otra); (d) el precio del periodo; (e) la moneda; (f) si el precio incluye o no impuestos, y cuáles; (g) si el Plan se renueva automáticamente y a qué precio; y (h) cómo cancelar. Lo que aparece en esa pantalla es lo que contrata.

2.2 Catálogo. Los Planes previstos son Gratis, Esencial, Profesional y Empresa (este último con condiciones acordadas por escrito). Las prestaciones y límites vigentes de cada Plan (usuarios incluidos, productos seguidos, empresas vigiladas, Informes e investigaciones incluidos por mes, consultas a JORIX) se muestran en la pantalla de contratación (Membresía, en la aplicación) y en la sección «Planes» de https://goscore-app.com/go-score. Las cuotas incluidas se reinician por mes natural y no se acumulan. Los precios de los Planes de pago son en dólares estadounidenses, con periodicidad mensual o anual, y se muestran antes de pagar en esas mismas pantallas. Mientras la contratación no esté abierta para su cuenta, la pantalla de Membresía lo indica.

2.3 Moneda e impuestos. Los precios se muestran en dólares estadounidenses (USD). En la App Store, Apple puede mostrar y cobrar el precio en la moneda de su país. Los impuestos aplicables (por ejemplo, IVA en México o impuestos sobre ventas en ciertos estados de EE. UU.) se indican antes del pago cuando E&F esté obligada a recaudarlos.

2.4 Comprobantes. En la web, recibirá por correo electrónico el comprobante de cada cobro. En la App Store, el recibo de compra lo emite Apple y lo consulta en su ID de Apple.

2.5 Plan Gratis. El Plan Gratis permite crear la cuenta, completar el expediente y usar las funciones que no requieren un Plan de pago, con un usuario. No es una prueba temporal: no se convierte en Plan de pago ni genera cargos.

3. Renovación automática

3.1 Consentimiento. Los Planes de pago se renuevan automáticamente al final de cada periodo sólo si usted lo aceptó expresamente al contratar, mediante una acción afirmativa separada de la aceptación de las Condiciones de Uso. Antes de obtener sus datos de pago, le mostraremos que el Plan se renueva, con qué frecuencia, a qué precio y cómo cancelar.

3.2 Aviso previo a la renovación. Le enviaremos un recordatorio por correo electrónico antes de cada renovación anual con al menos 15 días de antelación (y entre 15 y 45 días si aplica la ley de California), indicando el precio, la fecha del cargo y cómo cancelar. Para Planes mensuales, el recordatorio se enviará cuando la ley aplicable lo exija o cuando cambie el precio.

3.3 Cambios de precio. Si el precio de renovación cambia, se lo notificaremos con al menos 30 días de antelación. Para suscripciones contratadas en la App Store, un aumento de precio puede requerir su consentimiento expreso conforme a las reglas de Apple; si no lo otorga, la suscripción no se renovará al nuevo precio. Para suscripciones contratadas en la web, el aumento aplicará en la siguiente renovación posterior al aviso sólo si usted no cancela antes de esa fecha; cuando la ley aplicable exija consentimiento expreso para el nuevo precio, lo solicitaremos.

3.4 Renovación en la App Store. Las suscripciones compradas a través de Apple se gestionan, renuevan y cancelan desde su ID de Apple (Ajustes › Suscripciones). No podemos cancelarlas ni reembolsarlas por usted; sí podemos orientarle.

4. Cancelación

4.1 Cómo cancelar. Puede cancelar la renovación en cualquier momento, por el mismo medio por el que contrató y sin obstáculos: (a) suscripciones web: desde Membresía › Cancelar renovación, con un proceso de un paso confirmado; (b) suscripciones de la App Store: desde su ID de Apple. También puede solicitar la cancelación por correo a soporte@goscore-app.com.

4.2 Fecha efectiva. La cancelación surte efecto al final del periodo ya pagado. Hasta entonces conserva el acceso completo a las prestaciones del Plan. No se generan cargos posteriores.

4.3 Cancelar no es cerrar la cuenta. Cancelar el Plan mantiene su Cuenta Organizacional y su Expediente con las prestaciones del Plan Gratis. Cerrar la cuenta y solicitar la eliminación de datos son acciones distintas descritas en la Sección 9.

5. Cambios de plan, prorrateos y pruebas gratuitas

5.1 Mejora de Plan. El paso a un Plan superior se aplica conforme al canal de compra: en la App Store, según las reglas de suscripción de Apple; en la web, según el cobro que la pantalla muestra antes de pagar.

5.2 Reducción de Plan. Al pasar a un Plan inferior, el cambio surte efecto al final del periodo en curso, salvo que se indique lo contrario. Los límites del Plan inferior aplicarán desde entonces.

5.3 Pruebas gratuitas. No se ofrece una prueba gratuita temporal. Si en el futuro se ofreciera, se indicará su duración y contenido, sólo se convertirá en Plan de pago si usted acepta expresamente esa conversión y recibirá aviso antes del primer cargo.

6. Fallos de cobro, suspensión y recuperación del servicio

6.1 Si un cobro de renovación falla, le avisaremos y el canal de pago reintentará el cobro durante 7 días. Durante ese periodo mantendrá el acceso.

6.2 Si el cobro sigue fallando, el Plan pasará a estado suspendido: conservará el acceso a su cuenta y a la lectura de su Expediente, pero no a las prestaciones del Plan de pago, hasta que actualice el método de pago.

6.3 Al regularizar el pago, se restablece el servicio. Si la suspensión supera 60 días, el Plan se considerará cancelado y deberá contratarlo de nuevo.

6.4 El saldo comprado no se pierde por un fallo de cobro; se trata conforme a la Sección 7.

6.5 Estados de la suscripción. En Membresía verá el estado de su Plan (activa, pago pendiente,

periodo de gracia, cancelación programada, cancelada, reembolsada o disputada) y la fecha efectiva de cada cambio. Un pago pendiente o un periodo de gracia nunca se refleja en el Score ni en el Nivel de su Organización. Al bajar de Plan se conservan su Expediente y sus evidencias; sólo se bloquean las acciones nuevas que excedan la capacidad del Plan inferior.

7. Créditos

7.1 Qué son. Los Créditos («créditos de reporte») son un saldo prepagado que pertenece a la Organización y se cuenta en reportes: se compran en bloques y cada bloque da un número fijo de reportes, que se muestra antes de pagar junto con su precio. Sólo pueden usarse para Servicios de gO Score que consumen reportes. Los Créditos no son dinero, dinero electrónico, depósitos, fondos de pago electrónico, instrumentos de pago, valores ni préstamos. No devengan intereses, no pueden transferirse a otras Organizaciones o personas, no pueden retirarse ni convertirse en efectivo, no pueden usarse para pagar a terceros ni fuera de gO Score, y sólo son aceptados por E&F para los Servicios de gO Score. Los Créditos no tienen relación con gO Flow ni con ningún producto financiero.

7.2 Cuota incluida y saldo comprado. Distinguimos y mostramos por separado:

a) Investigaciones e Informes incluidos en el Plan: una cuota mensual que se reinicia por mes natural y no se acumula ni se convierte en saldo.

b) Créditos comprados: los reportes que usted agrega comprando un bloque. Cada bloque da 6 reportes. En la web, el precio del bloque se muestra en dólares estadounidenses antes de pagar; en la app de iPhone, se muestra el precio localizado que fija Apple para su país.

7.3 Consumo. Cada versión entregada de una investigación (la primera, una actualización o una corrida de seguimiento) consume un reporte. Antes de confirmar se muestran el costo en reportes, el saldo actual y el saldo después de la entrega. El reporte se reserva al iniciar, se consume sólo al entregar y se libera si la investigación falla o se cancela. Se usan primero los reportes incluidos en su Plan y después los Créditos. El precio de cada bloque y los reportes que da se muestran antes de pagar. Cada consumo conserva su recibo.

7.4 Reserva, consumo y liberación. Al iniciar un Servicio se usa primero la cuota incluida en el Plan; si no queda, se le ofrecen sus Créditos, con el costo en reportes y el alcance, antes de confirmar. Al confirmar, el reporte se reserva; se consume únicamente cuando se entrega un Informe utilizable conforme al alcance aceptado; y se libera a su saldo si el trabajo falla o se cancela antes de la entrega. Un Informe con limitaciones sólo se cobra si esas limitaciones se mostraron antes de iniciar o usted acepta expresamente la entrega parcial. Ninguna consulta interna ni respuesta de JORIX consume reportes sin una confirmación previa con su costo. Los reintentos y notificaciones duplicadas del proveedor de pago no acreditan ni consumen dos veces.

7.5 Orden de consumo. Primero la cuota incluida en el Plan; después el saldo comprado. Si existiera saldo promocional, se consumiría antes que el comprado.

7.6 Caducidad.

- El saldo comprado no caduca en ningún canal: ni en la App Store, conforme a las reglas de Apple, ni en la web.
- La cuota incluida en el Plan se reinicia cada mes natural y no se traslada al siguiente.
- El saldo promocional, si existe, puede tener caducidad indicada al otorgarlo.

7.7 Saldo y comprobantes. En Membresía puede consultar el saldo disponible, el reservado y el usado en el periodo, la cuota incluida restante, el libro de movimientos (recarga, reserva, consumo, liberación, reembolso y ajuste auditado, con fecha, reportes, usuario e Informe) y los

comprobantes. El comprobante del pago y el recibo de cada consumo son documentos distintos. El Administrador puede autorizar qué integrantes gastan y fijar límites por usuario o por Informe.

7.8 Sin conversión a dinero. Los Créditos no son reembolsables en efectivo ni convertibles a dinero, salvo lo previsto en la Sección 8 para los Créditos comprados y no consumidos, o cuando la ley aplicable lo exija.

8. Reembolsos, disputas y contracargos

8.1 Sin regla universal. No existe una regla de «sin reembolsos». El derecho a reembolso depende del canal de compra, del tipo de producto y de la ley aplicable en su país.

8.2 Compras en la App Store. Las solicitudes de reembolso de compras realizadas a través de Apple se tramitan ante Apple (reportaproblem.apple.com) conforme a sus políticas. E&F no recibe el importe directamente y no puede emitir el reembolso, pero puede ayudarle con información.

8.3 Compras en la web (Stripe, PayPal u otros).

- Suscripciones: puede solicitar reembolso del periodo en curso dentro de 14 días desde el cargo si en ese periodo no ha consumido reportes incluidos en el Plan de pago. Fuera de ese supuesto, la cancelación aplica al final del periodo sin reembolso, salvo terminación sin causa por E&F (Condiciones de Uso 17.3) o cambio material no aceptado (Condiciones 19.2), en cuyo caso se reembolsa la parte proporcional.
- Reportes comprados y no utilizados: no caducan y pertenecen a su Organización mientras la cuenta exista. Dentro de los 30 días naturales posteriores a una compra hecha en la web, el Administrador puede pedir el reembolso de los reportes de esa compra que no se hayan usado, escribiendo a facturacion@goscore-app.com. Se reembolsa la parte proporcional del precio pagado (un tercio del bloque por cada reporte no usado), al mismo medio de pago; lo resuelve una persona de E&F, que le contesta por escrito. Después de esos 30 días no hay reembolso, salvo que la ley aplicable lo exija o que el cargo haya sido un error nuestro. Las compras hechas en la App Store se reembolsan sólo por medio de Apple (reportaproblem.apple.com), conforme a sus reglas; si Apple reembolsa, retiramos de su saldo los reportes no usados de esa compra.
- Saldo consumido: no se reembolsa, salvo que el Servicio haya fallado por causa imputable a la Plataforma y el importe no se haya liberado automáticamente; en ese caso lo restituimos.
- Reembolsos y contracargos de una recarga: revierten primero el saldo no usado. Lo ya consumido no se revierte en automático: una persona revisa el caso. En ningún caso un reembolso o contracargo afecta el Score ni deja un saldo negativo.

8.4 Derechos de consumidores. Si usted es consumidor conforme a la ley de su país o estado, conserva los derechos de reembolso, desistimiento o cancelación que esa ley le reconozca, que prevalecen sobre este Anexo.

8.5 Disputas y contracargos. Le pedimos que nos contacte antes de iniciar un contracargo, para resolver el problema. Si inicia un contracargo sobre un cargo legítimo y ya utilizado, podemos suspender el acceso hasta que se resuelva y, si el contracargo prospera indebidamente, restringir la contratación de nuevos Servicios. Respetamos las decisiones de los procesadores de pago y de los emisores de tarjetas.

9. Cancelar la suscripción, cerrar la cuenta y eliminar datos: tres acciones distintas

Acción · Qué ocurre · Dónde

Cancelar el Plan · Termina la renovación; el acceso de pago continúa hasta el fin del periodo; la cuenta, el Expediente y los Créditos permanecen. · Membresía › Cancelar renovación / ID de Apple

Cerrar la organización (sólo el Administrador) · Se desactiva la Cuenta Organizacional. Cada Usuario deja de pertenecer a la Organización: se cierran sus sesiones y se revocan sus permisos, invitaciones y enlaces, y el Expediente deja de ser visible a Contrapartes. Las cuentas personales siguen existiendo: cerrar la Organización no elimina a ninguna persona, y quien quiera eliminar sus datos personales lo pide aparte. Cada Usuario recibe un aviso por correo. Los datos entran en el periodo de bloqueo previo a eliminación descrito en el Aviso de Privacidad; los Créditos se tratan conforme a la Sección 10. Requiere que no exista una suscripción activa en la App Store o que se advierta que debe cancelarla en Apple. · Configuración › Privacidad y conexiones › Cerrar, salir o eliminar (disponible dentro de la app conforme a las reglas de Apple)

Solicitar eliminación de datos · Ejercicio del derecho de cancelación/eliminación sobre datos personales; se atiende conforme al Aviso de Privacidad, con las excepciones legales (facturación, obligaciones fiscales, defensa de reclamaciones). Puede solicitarse con o sin cierre de cuenta. · privacidad@goscore-app.com / Configuración › Privacidad y conexiones › Cerrar, salir o eliminar

10. Créditos y suscripciones al cerrar o eliminar la cuenta

10.1 Al cerrar la cuenta de la Organización, la cuota incluida en el Plan y el saldo promocional se extinguen. Antes de confirmar el cierre le mostramos, con cifra, su saldo de reportes. Al ejecutarse el cierre, las reservas pendientes se liberan. Puede pedir el reembolso de los reportes no usados de las compras web de los últimos 30 días, conforme a 8.3. El saldo que quede se conserva 30 días naturales después de ejecutado el cierre y después se extingue. En ningún caso un reembolso o contracargo deja un saldo negativo ni afecta el Score.

10.2 El cierre de la cuenta no cancela por sí solo una suscripción contratada en la App Store; se lo advertiremos y le indicaremos cómo cancelarla en Apple para evitar cargos posteriores.

10.3 Las obligaciones de pago vencidas subsisten al cierre de la cuenta.

11. Compras por Apple y otros canales: restauración y duplicados

11.1 Restauración. Si reinstala la aplicación o cambia de dispositivo, puede restaurar su suscripción de la App Store desde Membresía › Restaurar compras, sin que ello cree otra Organización ni otra suscripción. El saldo comprado (compra consumible) no se «restaura»: una vez validado por el servidor, permanece asociado a su Organización y aparece al iniciar sesión en cualquier dispositivo. Las suscripciones y el saldo comprados en la web se asocian a su Cuenta Organizacional y no requieren restauración.

11.1 bis Canales por territorio. En la aplicación iOS, la vía principal de contratación es la compra con Apple. La opción «Otros métodos de pago» (tarjeta, Apple Pay o PayPal en nuestra web) sólo se muestra en las tiendas y modalidades en que Apple lo permite; donde no aparece, no está disponible por diseño. En la web se ofrecen tarjeta, Apple Pay (cuando el dispositivo y el navegador lo permiten) y PayPal, según disponibilidad efectiva.

11.2 Un solo Plan activo. Una Cuenta Organizacional sólo puede tener un Plan activo. Si detectamos que intenta contratar en la App Store un Plan que ya tiene activo en la web (o viceversa), la Plataforma le avisará y no aplicará el cargo duplicado cuando técnicamente sea posible impedirlo. Si se produce un cargo duplicado, escríbanos a facturacion@goscore-app.com: si el cargo duplicado se hizo en la web, lo revisamos y lo reembolsamos a través del mismo procesador de pago; si se hizo en la App Store, el reembolso

lo emite Apple y le orientaremos para solicitarlo en reportaproblem.apple.com.

11.3 Acceso multiplataforma. Lo que contrate en un canal está disponible en la web y en la aplicación, conforme a las reglas de la App Store para servicios multiplataforma.

12. Contacto

Dudas sobre cobros, Créditos y reembolsos: facturacion@goscore-app.com. Contratación del Plan Empresa: ventas@goscore-app.com.