



NETFIELD MEDIA S.L.

# Política de Reembolsos, Contracargos y Gestión del Fraude

Versión: 2.2.1

Revisión: 23/05/2026

Revisado por: Head of Operations / CEO

Clasificación: Para uso público

## CONTACTO

[office@netfield-media.com](mailto:office@netfield-media.com)



## **1. Ámbito de aplicación**

Esta política se aplica a contenidos digitales, servicios digitales y procesos relacionados con transacciones gestionadas a través de una plataforma operada o técnicamente conectada por Netfield Media S.L.

Describe el tratamiento de solicitudes de reembolso, cancelaciones, incidencias técnicas de acceso, contracargos, eventos de pago relacionados con fraude y usos abusivos.

## **2. Responsabilidad transaccional**

Netfield Media revisa, documenta y gestiona los asuntos relacionados con transacciones conforme a un proceso interno trazable.

Esto incluye, en particular, pagos, puesta a disposición de servicios, eventos de acceso, comunicaciones de clientes, solicitudes de reembolso, contracargos e irregularidades relacionadas con fraude.

Cada caso se revisa sobre la base de las pruebas técnicas, transaccionales y de comunicación disponibles.

## **3. Prestación de servicios digitales**

Los contenidos digitales y servicios digitales se proporcionan, activan o ponen técnicamente a disposición, por regla general, inmediatamente después de la correcta tramitación del pago.

Una vez prestado el servicio digital, la prestación se considera generalmente realizada, siempre que el acceso haya sido técnicamente posible y no exista una incidencia verificable dentro del ámbito de responsabilidad de Netfield Media.

El cliente es responsable de comprobar los contenidos seleccionados, los servicios, los datos de acceso y la información de pago antes de finalizar la compra.

#### **4. Revisión de reembolsos**

Las solicitudes de reembolso no se resuelven de forma general, sino según el caso concreto.

Netfield Media tiene en cuenta, en particular, si el servicio fue puesto a disposición, si el acceso técnico fue posible, si existe una incidencia documentada, si dicha incidencia se encontraba dentro del ámbito de responsabilidad de Netfield Media y si el cliente comunicó el caso de forma trazable.

Un reembolso podrá considerarse especialmente cuando un error técnico verificable haya impedido el uso del servicio adquirido y dicho error no haya sido causado por el cliente.

Si el servicio digital fue correctamente prestado o puesto técnicamente a disposición, por regla general no existe derecho a reembolso.

#### **5. Cancelación antes de la prestación**

Una cancelación solo puede revisarse mientras el servicio digital todavía no haya sido proporcionado, activado o puesto técnicamente a disposición.

Una vez prestado el servicio digital, la cancelación queda generalmente excluida, salvo que exista un error técnico verificable.

## **6. Incidencias técnicas de acceso**

Las incidencias técnicas de acceso deben comunicarse de forma inmediata y trazable.

La comunicación debe contener la información necesaria para la revisión, en particular la transacción afectada, el momento del incidente, los datos de cliente utilizados y una descripción clara de la incidencia.

Netfield Media revisa si el pago, la activación, la puesta a disposición o el acceso técnico se realizaron correctamente.

Según el resultado de la revisión, Netfield Media podrá realizar una corrección técnica, una nueva puesta a disposición, un abono, un reembolso o el rechazo de la solicitud.

## **7. Gestión de contracargos**

Un contracargo realizado a través de un banco, emisor de tarjeta o proveedor de servicios de pago no sustituye el proceso ordinario de aclaración a través del canal de cliente previsto.

En caso de contracargo, Netfield Media revisa la transacción subyacente sobre la base de las pruebas disponibles.

Esto puede incluir, en particular, datos de transacción, estado del pago, momento de la prestación, datos técnicos de acceso, comunicación con el cliente, datos de plataforma y otra información relacionada con el caso.

Si el servicio fue correctamente prestado, Netfield Media podrá impugnar el contracargo, aportar pruebas y reclamar importes justificados.



## **8. Monitorización del fraude**

Netfield Media monitoriza los procesos relacionados con transacciones para identificar patrones que puedan indicar fraude, abuso o contracargos injustificados.

Esto incluye, en particular, patrones de compra sospechosos, contracargos repetidos, datos de pago incoherentes, patrones de acceso inusuales, múltiples cuentas, intentos de manipulación técnica y otras incoherencias en el comportamiento de pago o uso.

La valoración no se basa en un único indicador aislado, sino en el conjunto del caso concreto.

## **9. Medidas de riesgo y protección**

Cuando exista sospecha de fraude, uso abusivo o contracargos injustificados, Netfield Media podrá adoptar medidas de protección adecuadas.

Estas pueden incluir el rechazo de transacciones individuales, la suspensión de servicios, el bloqueo de accesos, la restricción de futuras compras, la desactivación de cuentas, la documentación interna del incidente y la revisión de otras medidas legales o contractuales.

Estas medidas protegen a los clientes, la plataforma, la tramitación de pagos, los socios de pago implicados y la integridad del modelo de negocio.

## **10. Colaboración del cliente**

Los clientes están obligados a colaborar adecuadamente en la aclaración de solicitudes de reembolso, incidencias técnicas, contracargos, sospechas de fraude u otras controversias.

Esto incluye, en particular, proporcionar la información, pruebas o explicaciones solicitadas de forma completa y veraz dentro de un plazo razonable.

La falta de colaboración o una colaboración insuficiente puede impedir la finalización de la revisión o dar lugar al rechazo de una corrección solicitada.

## **11. Protección de datos y comunicación a socios de pago**

La información relacionada con pagos, reembolsos, contracargos, revisiones de fraude, accesos técnicos y comunicación con clientes se trata de forma confidencial.

El tratamiento o la comunicación solo se realiza cuando sea necesario para revisar el caso, prevenir fraude, ejercer derechos, cumplir obligaciones legales o atender solicitudes legítimas.

Esto puede afectar, en particular, a proveedores de servicios de pago, adquirentes, esquemas de tarjetas, bancos, proveedores técnicos, asesores legales o autoridades competentes.

## **12. Formulario de consulta del cliente**

Las consultas relativas a reembolsos, errores técnicos, contracargos o casos de fraude deberán presentarse a través del formulario de consulta del cliente previsto para ello:

**<https://netfield-media.com/es/pongase-en-contacto-con-nosotros/consulta-del-cliente/>**

La consulta deberá contener toda la información necesaria para la revisión, en particular los datos de la transacción, los datos del cliente, el momento del incidente y una descripción clara del caso.



## Derechos de autor

Todos los contenidos de este documento, en particular los textos, las fotografías y los gráficos, están protegidos por derechos de autor. Salvo que se indique expresamente lo contrario, los derechos de autor pertenecen a Netfield Media S.L.

*Este documento ha sido verificado digitalmente.*

**Responsable global / proveedor de servicios** Netfield Media S.L.

### DIRECTOR GENERAL

Pierre Hartmann  
Thomas Schreiber

### Dirección

Calle Panama 32  
38009 Santa Cruz  
S/C de Tenerife  
España, Islas Canarias

### Número de teléfono

+34 922 971 748  
+34 922 888 437

### Registro mercantil

TF-50490, Tomo: 3239, Libro: 0,  
Folio: 143, INSCRIP: 7

### Número de identificación fiscal / CIF

B76577287

### D-U-N-S® Número

464698313