

### Reembolsos y devoluciones de donativos realizados mediante portal YMCA

- ✓ El donante comprende y acepta que todos los donativos procesados en el portal son finales, por lo que renuncian a su derecho de reclamar su reembolso. Programa YMCA de Desarrollo Comunitario y Asistencia Social, A.C. y/o Universidad YMCA, A.C. no tramita ni ejecuta reembolsos o devoluciones por los montos donados a través del portal.
- ✓ No obstante lo anterior, en caso de dudas o reclamaciones sobre los donativos hechos en el portal, los donadores pueden contactar a Programa YMCA de Desarrollo Comunitario y Asistencia Social, A.C. y/o Universidad YMCA, A.C., mediante el envío de mensajes a la dirección de correo electrónico [filantropia@ymcacadmex.org.mx](mailto:filantropia@ymcacadmex.org.mx)

### Cancelación y devolución de donativos realizados por un medio distinto al portal YMCA

- ✓ La cancelación de donativos es un proceso disponible para todos los donantes de Programa YMCA de Desarrollo Comunitario y Asistencia Social, A.C. y/o Universidad YMCA, A.C.
- ✓ El donante puede solicitar que se cancele el donativo a partir de la fecha que lo requiera y se deje de hacer el cargo recurrente. También puede solicitar la devolución de un donativo específico, siempre y cuando este no se haya realizado desde el portal de la asociación.
- ✓ Para comunicar su deseo de cancelar o solicitar la devolución del donativo, el donante deberá comunicarse al correo electrónico [filantropia@ymcacadmex.org.mx](mailto:filantropia@ymcacadmex.org.mx) indicando claramente la forma en que realizó el donativo, la fecha, hora y monto del mismo, se le enviará un mail de confirmación.
- ✓ El proceso de cancelación se efectuará a más tardar 24 horas hábiles después de emitido el mail de confirmación.
- ✓ En los casos de solicitud de reembolso de donativo la asociación, se deberá corroborar que el monto a devolver haya ingresado a la cuenta bancaria de Programa YMCA de Desarrollo Comunitario y Asistencia Social, A.C. y/o Universidad YMCA, A.C.
- ✓ Los reembolsos se realizarán a la tarjeta de débito o cuenta que el donante nos haga llegar (siempre y cuando esté a su nombre) o que hayan sido utilizados para emitir el donativo, además de una carta solicitud de cancelación o devolución.

Responsable: <b>Coordinadora de Donantes Individuales</b>	Fecha de emisión:	Clave: <b>DDIMPDON01</b>
Aprobado por: <b>Desarrollo Institucional</b>	Revisión:	Fecha de revisión: Página 1 de 2

- ✓ Una vez que Programa YMCA de Desarrollo Comunitario y Asistencia Social, A.C. y/o Universidad YMCA, A.C. cuente con estos datos, se procederá a tramitar la transacción correspondiente.
- ✓ El depósito se verá reflejado en la cuenta emitida para la acción de devolución en un periodo de 10 días hábiles.
- ✓ Se le notificará al donante vía correo electrónico la confirmación de su devolución y la anulación del deducible emitido por el monto devuelto.
- ✓ En nuestro sistema se cancelará la aportación para registro de su historial en nuestra base de datos.
- ✓ El donante podrá reanudar sus aportaciones cuando así lo decida, realizando la gestión en la página electrónica [www.ymca.org.mx](http://www.ymca.org.mx)

Responsable: <b>Coordinadora de Donantes Individuales</b>	Fecha de emisión:	Clave: <b>DDIMPDON01</b>
Aprobado por: <b>Desarrollo Institucional</b>	Revisión:	Fecha de revisión: Página 2 de 2