

OBJETIVO: Establecer las acciones para cobro de cartera según el vencimiento de las facturas generadas para los servicios prestados.

ALCANCE: Manejo de intereses por mora, bloqueos automáticos según tiempo de vencimiento, reporte a centrales de riesgo, cobro pre-jurídico según los tiempos de vencimiento de las facturas y activación del servicio.

FECHAS A TENER EN CUENTA

- **Fecha de vencimiento/ Fecha límite de pago:** Se define en la factura según los términos de pago, puede ser de contado o con días de crédito. Para el caso de planes personalizados a crédito (o corporativos) se requiere aceptación de los términos de pago a través de contrato.
- **Fecha de inactivación de servicio:** 5 días calendario, posteriores a la fecha límite de pago.
- **Intereses por mora:** Se cobran a partir de un día de vencimiento a la tasa de usura.
- **Reporte a centrales de riesgo (Fenalco):** Cuando supere 60 días de vencimiento.
- **Cobro Jurídico:** Cuando supere 90 días de Vencimiento.

COBRO DE LA SUSCRIPCIÓN

La renovación de los planes y el cobro de la suscripción depende de la fecha de facturación y la periodicidad del plan (Anual o mensual), no de los tiempos de uso por parte del usuario. Los planes se renuevan de forma automática.

ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS

Si existen facturas por diferentes conceptos en fechas de facturación distintas, la política aplica según los tiempos de la factura con mayor vencimiento. El bloqueo generado por el sistema impedirá el acceso a todos los módulos adquiridos hasta que se haga pago del 100% de las facturas vencidas.

Cuando el pago se hace a través de la pasarela de pagos (seleccionando las facturas pendientes) la **activación se realizará de forma inmediata**. Si el pago se realiza a través de transferencia o consignación, debe enviarse el comprobante al correo electrónico **cartera@btw.com.co y/o coord.cartera@bythewave.co**, y la activación de la cuenta se realizará **de 1 a 2 días hábiles** (contados a partir del día siguiente al envío de correo).

Para consultar las facturas pendientes y realizar el pago puede hacer uso del siguiente **manual**:
<https://amazonaserp.com/pasarela-de-pagos-amazonas-erp/>