

PHOTONDSP

POLÍTICA DE REEMBOLSO DE PHOTONDSP

Reembolsos voluntarios y restablecimiento de licencias

Versión	1.2
Fecha de entrada en vigor	16 de agosto de 2026

Documento jurídico comercial

photondsp.com

(c) 2026 PhotonDSP. Todos los derechos reservados.

La presente Política de Reembolso de PhotonDSP (la «Política») es emitida por la Empresaria Individual Pivneva Svitlana Victorivna, número de registro fiscal ucraniano (RNOKPP) 2558221521, registrada en Ucrania como contribuyente del impuesto único del Grupo 3, con domicilio registrado en 11 Voskresenska Street, Apt. 102, Kyiv 02130, Ucrania, que opera bajo el nombre PhotonDSP, y explica las condiciones de admisibilidad establecidas por PhotonDSP y las condiciones de restablecimiento de la licencia en el lado del cliente aplicables a los reembolsos voluntarios del software de audio digital PhotonDSP.

En las compras procesadas por FastSpring, FastSpring es el revendedor autorizado y Merchant of Record, y realiza la operación monetaria de reembolso. Dicha operación se rige por las condiciones de FastSpring, las reglas de pago y la legislación imperativa. PhotonDSP no recibe números de tarjetas de pago ni revierte por sí mismo el pago del comprador.

Esta Política se presenta para su aceptación expresa junto con el EULA del Producto aplicable y las Condiciones de PhotonDSP antes de emitir una licencia de pago, y también puede presentarse antes de una prueba o descarga protegida. Se registran la versión exacta aceptada y su hash SHA-256 completo, y puede guardarse una copia PDF inmutable como registro duradero.

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los productos PhotonDSP son contenido digital. No se devuelve ningún artículo físico. Esta Política se aplica a las solicitudes de reembolso voluntario relativas a licencias PhotonDSP admisibles adquiridas mediante un proceso de pago autorizado de FastSpring, salvo que para la compra se haya presentado claramente y aceptado por escrito una política diferente.

Esta Política no sustituye las condiciones de FastSpring para compradores, las reglas del método de pago, los derechos legales de desistimiento, los recursos por contenido digital defectuoso o no conforme, los derechos de contracargo ni otros derechos imperativos del consumidor que no puedan limitarse legalmente.

2. FASTSPRING COMO MERCHANT OF RECORD

FastSpring actúa como revendedor autorizado y Merchant of Record para las compras realizadas mediante FastSpring y gestiona el proceso de pago, el cobro, los impuestos, la factura, la revisión del pago y la operación monetaria de reembolso.

PhotonDSP verifica el pedido y la licencia, determina si la solicitud cumple esta Política voluntaria, inicia el restablecimiento específico del producto en el lado del cliente, espera confirmaciones válidas de las instalaciones activas y, posteriormente, autoriza o solicita el reembolso a través de FastSpring.

FastSpring puede procesar de manera independiente un reembolso, una reversión, un abono o un contracargo conforme a sus propias condiciones, a las reglas de las redes de pago o a la legislación imperativa. Esto puede ocurrir aunque no se cumplan las condiciones voluntarias de PhotonDSP.

3. PLAZO VOLUNTARIO DE REEMBOLSO DE CATORCE DÍAS

Con sujeción a esta Política, PhotonDSP puede aprobar una solicitud de reembolso voluntario presentada dentro de los catorce días naturales siguientes a la fecha y hora de compra registradas por FastSpring.

La solicitud debe identificar el correo electrónico de compra, el producto y la referencia del pedido de FastSpring, y debe enviarse mediante el formulario oficial de soporte de PhotonDSP. PhotonDSP puede exigir una verificación razonable de la identidad del solicitante y del pedido.

La política voluntaria de catorce días es adicional y no reduce ningún derecho imperativo de desistimiento, conformidad ni cualquier otro recurso del consumidor.

4. CÓMO SOLICITAR UN REEMBOLSO

Envía la solicitud mediante <https://photondsp.com/#support> y selecciona la categoría relacionada con reembolsos. Solo se aceptan solicitudes enviadas desde la dirección de correo electrónico utilizada para la compra de FastSpring.

Indica el producto, la referencia del pedido de FastSpring, el correo electrónico de compra y un motivo conciso. No publiques ni envíes la clave de licencia completa, salvo que el soporte de PhotonDSP la solicite expresamente a través de un canal autenticado; normalmente basta una referencia parcialmente oculta.

Mantén disponibles todos los dispositivos activados, el plug-in instalado y sus datos locales de licencia. No desinstales el producto, no ejecutes una herramienta de limpieza de datos de licencia, no reinstales Windows, no elimines la identidad protegida por el sistema operativo ni borres manualmente los archivos de licencia antes de que PhotonDSP confirme que se han recibido todas las confirmaciones de restablecimiento necesarias.

5. RESTABLECIMIENTO OBLIGATORIO EN EL LADO DEL CLIENTE ANTES DE UN REEMBOLSO VOLUNTARIO

Para impedir que el producto siga utilizándose sin conexión después de devolver el pago, cada instalación activa del producto afectado debe completar el restablecimiento específico de ese producto antes de que PhotonDSP autorice un reembolso voluntario.

El cliente debe:

1. conectar a Internet todos los dispositivos en los que esté activado el producto afectado;
2. iniciar el plug-in PhotonDSP afectado en cada dispositivo;
3. mantener el host y el plug-in en ejecución durante el tiempo necesario para contactar con el servidor de licencias de PhotonDSP;
4. permitir que el plug-in reciba y verifique el estado terminal de reembolso firmado;
5. permitir que el plug-in elimine de forma atómica el estado de acceso de pago específico del producto y desactive de manera segura el procesamiento sujeto a licencia;
6. permitir que el plug-in envíe una confirmación firmada que identifique el producto y la activación afectados;
7. repetir el proceso para cada ranura de activación activa;
8. esperar a que el soporte de PhotonDSP confirme que se han recibido todas las confirmaciones previstas.

El restablecimiento afecta deliberadamente únicamente al estado de acceso de pago del producto correspondiente. No elimina deliberadamente la identidad criptográfica compartida protegida por el sistema operativo que utiliza otro producto PhotonDSP. Tampoco realiza por sí mismo el reembolso monetario.

Cerrar el plug-in, perder la conexión o eliminar datos locales antes de enviar la confirmación puede dejar el proceso incompleto. PhotonDSP puede volver a intentarlo o esperar al siguiente contacto autenticado del cliente, pero no considerará que la mera liberación de las ranuras en el servidor demuestra que ha terminado el uso sin conexión.

6. DISPOSITIVOS PERDIDOS, VENDIDOS, AVERIADOS O INACCESIBLES

Si una instalación activa no puede conectarse y confirmar el restablecimiento porque el dispositivo se ha perdido, vendido, destruido o reformateado, es inaccesible, permanece definitivamente sin conexión o no está disponible por cualquier otro motivo, PhotonDSP no puede verificar que la copia ya autorizada para uso sin conexión haya dejado de funcionar.

Por ello, PhotonDSP puede denegar el reembolso voluntario. La liberación de ranuras únicamente en el servidor, una declaración del cliente, una desinstalación realizada sin confirmación o la eliminación de archivos locales no equivalen a una confirmación firmada del cliente.

Esta limitación se aplica únicamente a la política de reembolso voluntario de PhotonDSP y no restringe los recursos legales imperativos ni un reembolso exigido o procesado de manera independiente por FastSpring, un proveedor de pagos o una autoridad competente.

7. PROCEDIMIENTO DE REEMBOLSO

El procedimiento ordinario es el siguiente:

1. el cliente presenta dentro del plazo una solicitud mediante el formulario oficial de soporte;
2. PhotonDSP verifica el pedido de FastSpring, el correo electrónico de compra, el producto, la licencia y la versión aceptada y aplicable de la Política de Reembolso;
3. PhotonDSP asigna al registro del cliente y a la licencia el estado de reembolso pendiente;
4. el cliente conecta e inicia todas las instalaciones activas;
5. cada instalación recibe el estado terminal de reembolso firmado, elimina el estado de acceso de pago del producto y envía una confirmación firmada válida;
6. PhotonDSP verifica que todas las instalaciones activas previstas hayan enviado su confirmación;
7. PhotonDSP marca como completado el restablecimiento en el lado del cliente y autoriza o solicita el reembolso a través de FastSpring;
8. FastSpring procesa la devolución monetaria conforme a sus procedimientos y envía cualquier confirmación destinada al comprador;
9. PhotonDSP registra el estado final de reembolso, reversión o contracargo de FastSpring cuando recibe datos de estado autenticados.

Una etiqueta de reembolso pendiente, un restablecimiento de ranuras en el servidor o un mensaje del soporte no constituyen por sí mismos una confirmación de que el reembolso financiero se haya completado.

8. REEMBOLSOS INICIADOS POR FASTSPRING O EXIGIDOS POR LEY

FastSpring, un proveedor de pagos, el emisor de una tarjeta, un tribunal, un organismo regulador u otra autoridad competente pueden procesar o exigir un reembolso, una reversión, un contracargo u otro recurso con independencia del procedimiento voluntario de PhotonDSP.

PhotonDSP puede marcar inmediatamente la licencia como reembolsada, revertida, sujeta a contracargo o revocada y entregar el estado terminal firmado cuando el cliente vuelva a contactar con el servidor. PhotonDSP conservará las pruebas disponibles del estado y de las confirmaciones, pero no puede garantizar cuándo volverá a conectarse una instalación que permanezca definitivamente sin conexión.

Nada de lo dispuesto en esta Política retrasa ni limita un recurso exigido por la legislación imperativa.

9. EFECTOS DE UN REEMBOLSO APROBADO O DE UNA REVERSIÓN DEL PAGO

Tras un reembolso, reversión o contracargo aprobados, la licencia termina; la clave puede revocarse permanentemente; el acceso a activaciones y descargas protegidas puede deshabilitarse; y el cliente debe dejar de utilizar y eliminar el Software, los instaladores y los datos de licencia que estén bajo su control.

La clave no puede reutilizarse, transferirse, compartirse, publicarse ni venderse. Un reembolso no otorga derecho alguno a conservar una copia activada para uso sin conexión ni a obtener otra prueba.

Las pruebas del restablecimiento específico del producto y el estado financiero pueden conservarse para fines de seguridad, contabilidad, resolución de controversias y cumplimiento jurídico conforme a la Política de Privacidad.

10. MOTIVOS PARA DENEGAR UN REEMBOLSO VOLUNTARIO

PhotonDSP puede denegar un reembolso voluntario si la solicitud se presenta fuera de plazo; no puede verificarse el pedido; el solicitante no puede acreditar razonablemente el control del correo electrónico del pedido; una o varias instalaciones activas no confirmaron el restablecimiento; la licencia o la clave se compartió, vendió, publicó o utilizó indebidamente; el Software se obtuvo de una fuente no autorizada; existe fraude, abuso de contracargos, un comportamiento reiterado de compra y reembolso o elusión de la prueba; el cliente eliminó pruebas de licencia necesarias antes de completar el procedimiento; o resulta aplicable otra exclusión claramente indicada en la Política aceptada.

PhotonDSP no denegará ni limitará ningún recurso exigido por la legislación imperativa.

11. REQUISITOS DEL SISTEMA Y COMPATIBILIDAD

Los clientes deben revisar los requisitos del sistema publicados antes de comprar. Los productos PhotonDSP actuales se suministran únicamente para las plataformas, arquitecturas y formatos de plug-in indicados expresamente en la página del producto correspondiente.

No se garantiza un reembolso voluntario cuando el producto se haya comprado para un sistema operativo, una arquitectura de procesador, una DAW, un host de plug-ins, un formato de plug-in, una capa de compatibilidad, un wrapper, un bridge o una configuración de hardware no compatibles, o se haya utilizado en ellos.

La disponibilidad de una versión de prueba tiene por objeto permitir que los clientes comprueben la compatibilidad y la idoneidad antes de comprar.

12. DISEÑO DEL PRODUCTO Y PROCESAMIENTO DE PROTECCIÓN

La preferencia subjetiva por un sonido, flujo de trabajo, interfaz, conjunto de funciones o resultado de procesamiento diferente no significa por sí misma que un producto sea defectuoso.

Los productos PhotonDSP pueden incluir procesamiento de protección, suavizado, filtrado, limitación interna, asignación de seguridad, restricciones de valores, escalado, mezcla u otros mecanismos declarados destinados a reducir clics, inestabilidad, ganancia excesiva, transiciones inseguras, artefactos agresivos, ráfagas de realimentación, riesgo de clipping, daños en la señal u otros comportamientos no deseados.

Por consiguiente, es posible que un valor mostrado o seleccionado en un control no se corresponda siempre con un valor matemático interno simple, directo o sin filtrar. Dicho comportamiento declarado forma parte del diseño previsto del producto y no constituye por sí mismo un defecto. Nada de lo dispuesto en esta sección permite a PhotonDSP presentar de manera sustancialmente falsa la funcionalidad esencial del producto ni elimina un recurso imperativo por falta de conformidad.

13. CONTENIDO DIGITAL DEFECTUOSO O NO CONFORME

Cuando resulte aplicable la legislación imperativa de protección de los consumidores y un producto sea realmente defectuoso o incumpla de manera sustancial su descripción contractual, el cliente podrá disponer de recursos independientes de la política de reembolso voluntario de PhotonDSP.

PhotonDSP o FastSpring pueden tener derecho a investigar el problema y, cuando esté permitido, intentar una actualización, corrección, reparación, sustitución u otra forma de poner el producto en conformidad antes de que sea obligatorio un reembolso. El cliente debe facilitar la información y cooperación razonables necesarias para identificar y reproducir el supuesto defecto.

Cuando la legislación imperativa exija un reembolso o la terminación, la licencia correspondiente terminará y el cliente deberá dejar de utilizar inmediatamente el producto.

14. DERECHOS LEGALES DE DESISTIMIENTO RELATIVOS AL CONTENIDO DIGITAL

FastSpring, como Merchant of Record, presenta y registra cualquier consentimiento o reconocimiento legal exigido durante el proceso de pago respecto al suministro inmediato de contenido digital y a sus efectos sobre un derecho legal de desistimiento.

La política voluntaria de reembolso de catorce días de PhotonDSP es independiente. No representa ni determina si existe un derecho legal de desistimiento, si se ha renunciado a él, si ha expirado o si debe respetarse.

Nada de lo dispuesto en esta Política excluye un derecho imperativo del consumidor, un recurso por falta de conformidad ni una garantía legal que no pueda excluirse lícitamente.

15. COMPRAS DUPLICADAS O INCORRECTAS

El cliente que compre accidentalmente el mismo producto más de una vez debe ponerse en contacto con PhotonDSP sin demora mediante el formulario de soporte designado. PhotonDSP y FastSpring pueden verificar las transacciones, la entrega de las licencias y el estado de activación, y determinar la corrección o el reembolso adecuados.

Una compra duplicada no autoriza al cliente a conservar una clave de licencia duplicada no pagada después del reembolso correspondiente.

16. PAQUETES, ACTUALIZACIONES Y PRECIOS PROMOCIONALES

Cuando una compra incluya un paquete, una actualización, un crossgrade, un cupón, un descuento por volumen u otro precio condicionado, el reembolso puede exigir la desactivación de todo el paquete de licencias afectado, el recálculo de los productos conservados, la cancelación del derecho a una actualización u otro ajuste necesario para devolver a las partes a la situación posterior al reembolso que corresponda.

Cuando FastSpring haya procesado la compra, FastSpring realizará el cálculo y la devolución monetarios.

17. IMPORTE, MÉTODO Y PLAZO DEL REEMBOLSO

Normalmente, un reembolso aprobado se limita al importe efectivamente pagado por la transacción afectada, con sujeción a la legislación imperativa y a los procedimientos de FastSpring.

FastSpring normalmente devuelve los fondos mediante el método de pago aplicable y controla el procesamiento técnico del reembolso. Los plazos de procesamiento del banco, la red de tarjetas, el método de pago y la conversión de divisas quedan fuera del control de PhotonDSP.

Todo plazo legal imperativo de reembolso aplicable a FastSpring o PhotonDSP permanece inalterado.

18. CONTRACARGOS Y CONTROVERSIAS DE PAGO

Un contracargo o una controversia de pago no es un medio para conservar una licencia PhotonDSP después de que se haya revertido el precio de compra.

Cuando se produzca un contracargo, una controversia o una reversión del pago, PhotonDSP puede suspender o revocar inmediatamente la licencia y las activaciones correspondientes, restringir el acceso a descargas o servicios y conservar los registros de entrega, activación, soporte y transacción que FastSpring necesite para investigar o responder al caso.

Si ya se ha iniciado un contracargo, puede ser necesario tramitar la transacción mediante FastSpring y el proveedor de pagos correspondiente, en lugar de utilizar el procedimiento ordinario de reembolso voluntario.

19. LICENCIAS GRATUITAS Y NO ADQUIRIDAS MEDIANTE COMPRA

No se ofrece reembolso monetario alguno por una licencia emitida sin pago, incluidas las licencias gratuitas, promocionales, de sorteo, NFR, de evaluación, beta, de socio, afiliado, revendedor, distribuidor, educativas o de uso interno.

Estas licencias no constituyen licencias perpetuas adquiridas mediante compra y PhotonDSP puede suspenderlas, desactivarlas o revocarlas en cualquier momento y a su entera discreción conforme al EULA o a las condiciones de licencia aplicables.

20. ABUSO DE LOS CANALES DE REEMBOLSO Y COMUNICACIÓN

Las solicitudes de reembolso deben enviarse mediante el canal de reembolso o soporte designado por PhotonDSP. Los clientes no deben enviar solicitudes duplicadas reiteradamente, automatizar o enviar mensajes en masa, inundar varias direcciones de PhotonDSP, utilizar direcciones comerciales, de asociaciones, prensa, asuntos jurídicos, privacidad o seguridad para solicitudes ordinarias de reembolso, amenazar o acosar al personal de PhotonDSP, facilitar información falsa ni intentar eludir una restricción de comunicación.

PhotonDSP puede filtrar, limitar la frecuencia, bloquear o rechazar las comunicaciones de un remitente abusivo. Una solicitud enviada mediante un canal bloqueado o no autorizado puede considerarse no presentada correctamente, y cualquier demora o imposibilidad resultante de obtener un reembolso voluntario o asistencia discrecional será atribuible al incumplimiento del remitente.

Esta sección está sujeta únicamente a los avisos y comunicaciones que PhotonDSP deba recibir o tramitar conforme a la legislación imperativa.

21. REGISTROS DE REEMBOLSO Y DATOS PERSONALES

PhotonDSP y FastSpring pueden tratar el correo electrónico de compra, la referencia del pedido, el producto, el identificador de la licencia, el historial de ranuras de activación, el identificador de instalación específico del producto o de clave criptográfica pública, las marcas de tiempo del servidor y del cliente, la dirección IP, los estados de reembolso pendiente y financiero final, los mensajes de soporte, las confirmaciones firmadas de restablecimiento, las versiones y los hashes de los documentos aceptados y los indicadores pertinentes de fraude o abuso.

El diseño actual no recopila deliberadamente una huella digital del hardware ni números de serie de hardware sin procesar. Conforme al modelo de entrega elegido, PhotonDSP no envía a FastSpring la clave de licencia en texto sin cifrar.

PhotonDSP trata sus registros conforme a la Política de Privacidad de PhotonDSP. FastSpring trata de manera independiente los datos de transacciones y reembolsos conforme a la Declaración de Privacidad de FastSpring.

22. CAMBIOS EN ESTA POLÍTICA

PhotonDSP puede actualizar esta Política y publicará un nuevo número de versión y una nueva fecha de entrada en vigor. La versión aplicable a un reembolso voluntario será normalmente la versión aceptada expresamente para la compra o para la descarga protegida correspondiente.

Una versión posterior no elimina silenciosamente un derecho imperativo ya adquirido. Las versiones aceptadas anteriormente y sus hashes SHA-256 exactos pueden conservarse y ofrecerse como copias PDF inmutables.

23. LEGISLACIÓN APLICABLE Y CONTACTO

Salvo que la legislación imperativa de protección de los consumidores disponga otra cosa, esta Política voluntaria de PhotonDSP se rige por las leyes de Ucrania, con exclusión de sus normas sobre conflicto de leyes. Las cuestiones relativas a las transacciones y los reembolsos monetarios de FastSpring seguirán rigiéndose por las condiciones de FastSpring para compradores y por la legislación imperativa aplicable.

Operadora y licenciante de PhotonDSP: Empresaria Individual Pivneva Svitlana Victorivna, número de registro fiscal ucraniano (RNOKPP) 2558221521, registrada en Ucrania como contribuyente del impuesto único del Grupo 3, con domicilio registrado en 11 Voskresenska Street, Apt. 102, Kyiv 02130, Ucrania, que opera bajo el nombre PhotonDSP.

Domicilio registrado: 11 Voskresenska Street, Apt. 102, Kyiv 02130, Ucrania.

Formulario de reembolso y soporte de PhotonDSP: <https://photondsp.com/#support>

Correo electrónico de privacidad y asistencia: assistance@photondsp.com

Soporte de FastSpring para compradores: <https://fastspring.com/consumer-support/>