

Respuesta de Uber el 3 de marzo:

---

## Todo el pedido es incorrecto

Hola, Elizabeth.

Entendemos lo preocupante que puede ser la situación, ya que no recibiste el pedido, y realmente no es el tipo de experiencia que queremos tengas con la aplicación.

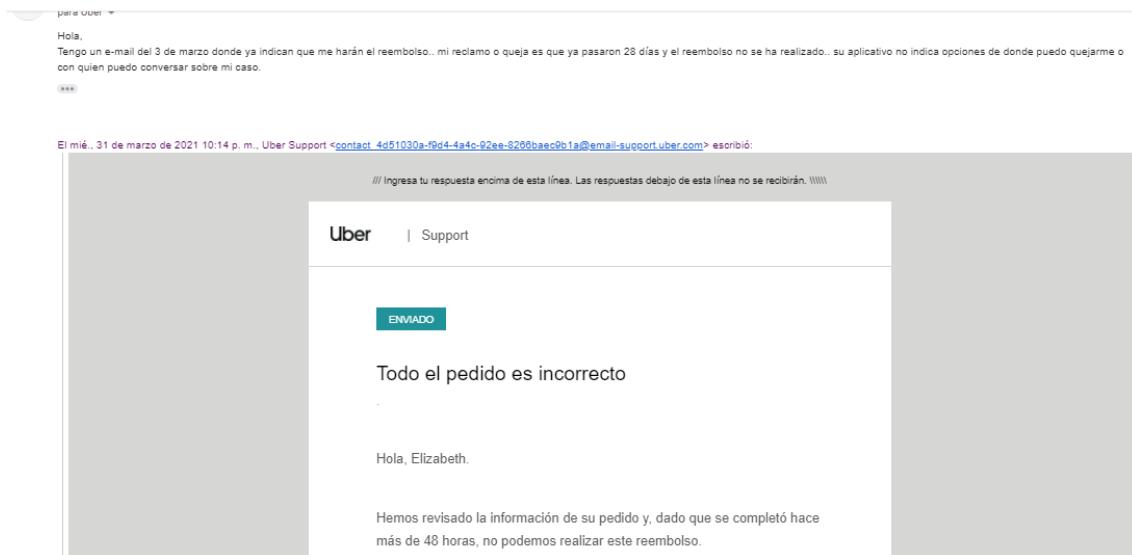
Por ello, hemos reembolsado el valor total del pedido por 16580.00 CLP y tendrás un recibo actualizado. Este reembolso debe aparecer en su cuenta bancaria de 3-5 días hábiles, dependiendo de tu banco, si pagaste con débito. Si pagaste con crédito, deberá aparecer en una de las siguientes 2 facturas de tu tarjeta.

Agradecemos tu comprensión.

En Uber nos interesa seguir mejorando nuestro servicio, así que si lo deseas, podrás calificar la calidad de mi servicio al terminar este mensaje.

Enviado por Eduardo el miércoles, 3 de marzo de 2021 19:15:21

El 31 de marzo les consulto por mi reembolso “que ya había sido aprobado” y me responden sin revisar mi caso o entender lo que les pido diciendo “que ya pasaron 48 horas y no pueden reembolsarme”:



El mismo 1 de abril, vuelvo a intentar explicando mi caso y pedir me den una constancia de que UBERATS ya hizo el reembolso para yo con eso poner un reclamo en mi banco pero mire lo que me responde ubereats:

**NO ES NECESARIO RESPONDER**

### **Todo el pedido es incorrecto**

Hola Elizabeth, gracias por contactarnos.

Entendemos la situación que nos comentas. Hemos verificado tu solicitud y te informamos que el reembolso se efectuó de manera correcta el día 3 de marzo, este debería reflejarse en tu cuenta en un periodo de 3 a 5 días hábiles a partir de la fecha.

Sí aún no ves el monto en tu cuenta, te recomendamos que te contactes directamente con tu banco para que te dé los detalles de la transacción.

Apreciamos tu comprensión, ha sido un gusto asistirte.

Enviado por Daniela el jueves, 1 de abril de 2021 01:50:26

El 6 de abril, vuelvo a pedir lo mismo “Me brinden una constancia o documento que indique formalmente que UBEREATS ya hizo el reembolso del monto y con eso yo poder poner un reclamo en mi banco” y las respuestas desorientadas por parte de UBEREATS son:

Necesito una aclaración sobre el total de mi pedido

Hola Elizabeth, gracias por contactarnos.

Hemos revisado tu solicitud en detalle y para poder darle un seguimiento adecuado, es indispensable que nos envíes la siguiente información:

- Los primeros 6, últimos 4 dígitos y fecha de vencimiento de las tarjetas en donde se registran los cargos que no reconoces.
- Fecha y monto de los cargos no reconocidos.
- Correo de su cuenta de PayPal ( solo en caso de que los cargos sean en este método de pago)

Si ya nos compartiste alguno de estos datos, solo envíanos la información faltante. Te comarto la política de [Privacidad](#), donde puedes revisar cómo protegemos tu información.

Esperamos atentos tu respuesta.

NO ES NECESARIO RESPONDER

## Necesito una aclaración sobre el total de mi pedido

Hola, Elizabeth.

Revisamos tu solicitud y descubrimos que el ajuste se aplicó correctamente. Este reembolso debe aparecer en tu cuenta bancaria dentro de 3-10 días hábiles, dependiendo de tu banco, si pagaste con débito. Si pagaste con crédito, deberá aparecer en una de las siguientes 2 facturas en tu tarjeta.

En dado caso de que haya transcurrido un periodo mayor a 10 días hábiles, te sugerimos contactar a tu banco.

Ha sido un gusto ayudarte el día de hoy.

Enviado por Hugo Armando Alvarado Colin el miércoles, 7 de abril de 2021 17:18:53