

Política de Atención al Cliente – Fan-ly.com

Última actualización: 1 de mayo de 2025

Fan-ly.com, operado por Motion Entertainment LLC, ofrece productos y servicios digitales personalizados creados por streamers, artistas y creadores de contenido. Nos comprometemos a brindar soporte oportuno y resolver cualquier inconveniente con tus pedidos.

¿Cómo contactar con soporte?

Para cualquier consulta, puedes escribirnos directamente a:

- **Correo de soporte:** support@fan-ly.com
 - **Horario de atención:** Lunes a Viernes de 10:00 a 18:00 (hora local del cliente)
 - **Tiempo de respuesta estimado:** Entre 24 a 48 horas
-

Entregas

- Todos los productos vendidos en fan-ly.com son **digitales** y son entregados mediante correo electrónico, descarga directa o mensaje privado.
 - Si no recibiste tu producto dentro del plazo indicado, por favor escríbenos con el ID de la compra.
-

Devoluciones y reembolsos

- No ofrecemos reembolsos por productos entregados correctamente o personalizados, salvo que el creador no haya cumplido con el servicio en el plazo establecido.
 - Si el creador no entrega el producto, puedes solicitar la intervención de nuestro equipo a través de support@fan-ly.com.
-

Reportar un problema

Puedes reportar problemas como:

- Producto no entregado
- Producto equivocado
- Contenido ofensivo o que incumple las reglas de la plataforma

Escríbenos con una descripción clara del problema, número de compra y evidencia si fuera necesario.

Política de resolución

- Si el creador no responde en un plazo de 72 horas tras vencido el tiempo de entrega, fan-ly.com podrá cancelar el pedido y devolver el dinero al comprador.
 - Todos los reportes serán evaluados por el equipo de soporte para proteger tanto a compradores como a creadores.
-

Información Legal

Motion Entertainment LLC

1209 Mountain Road PI NE, Ste N

Albuquerque, NM 87110

Correo: support@fan-ly.com

Sitio web: <https://fan-ly.com>