

[Nu] Nu - Compra cancelada

Carlos R. (co Nu Colombia) <ayuda@nu.com.co>

Mar 13/06/2023 3:50 PM

Para: Carlos Andres Ramos Nieto <andres_5911@hotmail.com>

Por favor, escribe tu respuesta arriba de esta linea



Carlos R. (co Nu Colombia)

13 jun 2023 15:50 GMT-5

Hola Carlos,

Muchas gracias por contactar a Nu Colombia S.A. Esperamos que te encuentres súper bien.

Sabemos lo ocurrido y lamentamos que hayas tenido inconvenientes con la compra en Ultra Air. En Nu estamos para ayudarte y aquí te contamos como.

En este caso tenemos la opción de iniciar una reclamación que llamamos disputa comercial. Lo hacemos ante nuestro administrador de red, Mastercard, por esta compra que nos reportas.

La resolución definitiva puede tardar hasta 45 días, si se determina que tu caso es válido, en máximo 5 días hábiles, Nu realizará un abono temporal a tu cuenta por el valor que nos reportas mientras se hace la disputa ante el comercio y este responde.

Para dar inicio a tu proceso necesitamos el registro de la queja presentada ante el comercio (Ultra Air) donde indiques el monto y motivo que generó tu desacuerdo. No te preocupes si el comercio no te dio respuesta, con el registro de tu queja vamos a poder iniciar el proceso de disputa.

Cualquier inquietud adicional que tengas, no dudes en contactarnos.

Un gran abrazo,
Equipo Nu Colombia S.A.

Carlos R.

Si tienes cualquier pregunta por favor responde a este email.

Síguenos en [LinkedIn](#), [Facebook](#) y [Instagram](#)

[7GJN9R-36G3X]