

Política de retiros voluntarios y devoluciones

Documento complementario al artículo 26 de las Bases y Reglamento de Competencia

30 de enero de 2027 · San Pedro de la Paz, Región del Biobío

1. Porcentajes y plazos para solicitudes voluntarias

La devolución se calcula exclusivamente sobre el valor efectivamente pagado por concepto de inscripción, sin considerar el cargo de servicio o fee de la plataforma cuando su retención resulte legalmente procedente y haya sido debidamente informado antes de la compra.

Fecha de recepción de la solicitud	Devolución de inscripción
Hasta el 31 de diciembre de 2026, inclusive (30 días antes del evento).	100%
Desde el 1 de enero de 2027 y hasta antes del inicio efectivo de la carrera.	50%
Una vez iniciada la competencia o por inasistencia sin solicitud previa.	No corresponde por retiro voluntario

Para determinar el tramo aplicable se utilizarán la fecha y hora de recepción del correo electrónico en el horario de Chile continental. El inicio efectivo de la prueba corresponde a la largada de la modalidad en que se encuentre inscrita la persona solicitante.

2. Canal exclusivo de solicitud

Todas las solicitudes, antecedentes adicionales, confirmaciones y consultas sobre devoluciones deberán gestionarse exclusivamente por correo electrónico a:

francoruminot@olimpsportspa.com

El correo deberá tener por asunto "Solicitud de devolución – Lake to River 2027" e incluir los siguientes antecedentes:

- Nombre completo
- RUT de la persona inscrita
- Número o comprobante de inscripción
- Distancia.
- Correo utilizado en el registro
- Fecha de pago
- Adjuntar comprobante de la transacción.
- Datos para transferencia: nombre y RUT del titular, banco, tipo y número de cuenta y correo de contacto.

3. Medio de devolución y plazos bancarios

Si la inscripción fue pagada con tarjeta de débito, la devolución aprobada se efectuará mediante transferencia bancaria a la cuenta informada y verificada por la persona solicitante. La misma modalidad se utilizará para pagos efectuados originalmente por transferencia electrónica. Los pagos realizados con tarjeta de crédito se atenderán de manera particular.

La organización realizará la transferencia dentro de los cinco (5) días hábiles bancarios siguientes a la recepción de una solicitud completa, con la documentación y los datos bancarios necesarios para validarla. Los sábados, domingos y feriados bancarios no se consideran hábiles. Se enviará el comprobante al correo del solicitante.

La recepción o visualización definitiva de los fondos puede depender de los procesos de la entidad bancaria receptora. Si una institución financiera o el proveedor de pagos exigiera excepcionalmente una reversa al medio de pago original, se informará la modalidad y el plazo de procesamiento correspondiente, sin imponer costos indebidos al participante.

***Por seguridad**, la cuenta receptora deberá pertenecer al titular de la inscripción o a quien acredite haber efectuado el pago. En caso de diferencias de titularidad, la organización podrá solicitar antecedentes para verificar la autorización antes de transferir los fondos.

4. Validación y comunicación de la resolución

La solicitud será revisada según su fecha de recepción y el pago registrado. Cuando falten antecedentes, se solicitarán por el mismo correo. El plazo de cinco días hábiles para ejecutar la transferencia comenzará cuando la información necesaria esté completa y debidamente verificada. Se confirmará por escrito el porcentaje aplicado, el monto a devolver y la fecha de ejecución de la transferencia.

5. Situaciones no comprendidas en los retiros voluntarios

Los porcentajes anteriores no limitan los derechos que correspondan por ley cuando exista cancelación del evento, reprogramación, modificación sustancial de condiciones ofrecidas, incumplimiento atribuible al proveedor o ejercicio válido del derecho de retracto. En tales casos se aplicarán las restituciones legalmente procedentes, incluido el fee o cargo por servicio cuando corresponda, y el procedimiento será comunicado por el mismo canal.

6. Condiciones de vigencia

Esta política se integra al artículo 26 del reglamento y debe informarse antes de que se efectúe la inscripción. Los porcentajes aquí establecidos aplican a retiros voluntarios y no pueden interpretarse como renuncia anticipada a derechos irrenunciables reconocidos por la legislación chilena. Cualquier actualización posterior no afectará retroactivamente las condiciones de quienes ya hayan contratado su participación.