



POLÍTICA DE DEVOLUCION DE DINERO

La administración de los centros turísticos de Laguna Chaxa y Valle de Jere es realizada por la Comunidad Atacameña de Toconao, quienes por razones de buen servicio ha determinado contar con un intermediario en la venta de los tickets, quienes serán los encargados en ejecutar de buena forma la política de devoluciones de dinero a los visitantes de los centros turísticos antes mencionados.

En este documento se define las políticas de devolución de dinero de entradas, para las situaciones contenidas en este.

Para ejecutar el proceso de devoluciones los tickets deben estar debidamente procesadas en el sitio web de la plataforma de ventas www.ckapintickets.com para el caso de los operadores turísticos, estos deben encontrarse debidamente registrados en el Servicio Nacional de Turismo, con su registro debidamente validados.

La información contenida en las reservas debe ser fidedignas y demostrables.

COMPRA DE TICKETS

1. Para dar curso a la compra se debe ingresar al sitio web www.ckapintickets.com
2. Se debe seleccionar los tickets que se desea comprar
3. Se seleccionan los tickets a comprar
4. Se ingresan los datos de los turistas
5. Se selecciona el documento tributario
6. Se ingresan los datos para el caso de facturación
7. Se realiza el pago vía webpayplus
8. Descarga los tickets

ENCASO DE REQUERIR DEVOLUCIONES ASPECTOS A CONSIDERAR

1. Estar dentro de los casos considerados para devolución
2. Remitir correo solicitando la devolución con los antecedentes respectivos, comprobante de compra, ticket, comprobante de pago bancario, y respaldo de la situación que origina la solicitud de devolución de dinero. Al correo **ckapinticket@gmail.com**
3. De parte de Ckapin tickets SPA, se solicitará la validación de la política de devoluciones a la Comunidad, quien autorizará la devolución.
4. Se generará la devolución en Transbank (plazo estimado para la devolución en las mismas condiciones del pago de 10 días hábiles).

FACTURACION

Una vez se solicite la devolución de tickets, en caso de que proceda la devolución se emitirá una nota de crédito y posterior a ello se realizará la devolución, cabe destacar que la devolución se debe solicitar dentro del mismo mes en que se realizó la compra.

NO PRESENTACIÓN

En caso de que no se presente el visitante se asume que ha desistido de la visita y en este acto no reintegrará valor alguno.



A causa de lo anterior, la excepcionalidad existente es solo para casos de salud, ante lo cual se tendrá que presentar el comprobante de atención médica en la fecha de la visita o previo a esta, lo cual deberá estar debidamente acreditado.

DUPLICIDAD DE RESERVAS

En caso de generar una reserva duplicada, ya sea por error involuntario o consciente, y se haya realizado el pago correspondiente a la duplicidad es responsabilidad del visitante dar aviso *inmediato* de la situación al correo **ckapinticket@gmail.com** y solicitar la regularización de su caso, para ello debe indicar claramente, números de compras, fecha de la visita, monto de la compra, nombre del titular de la compra. Posterior a esto en 5 días hábiles desde Transbank cursarán la devolución al mismo medio de compra.

En el caso de NO informar con anticipación a la visita la duplicidad, no se realizará la devolución de dinero respectiva.

ERROR EN LA FECHA DE LA COMPRA

Deberá informar previo a la fecha de la visita el error y se gestionará la devolución de los recursos de la misma forma en que se cursó el pago.

En caso de que la fecha en que se solicita la devolución del ticket, supere la fecha del ticket se dará por entendido que hubo una no presentación del visitante, por ende, no tendrá derecho a la devolución de dinero.

OTROS CASOS DE FUERZA MAYOR (art. 45 del Código Civil)

El Artículo 45 del Código Civil chileno define la fuerza mayor o caso fortuito como un imprevisto que no es posible resistir, como un naufragio, terremoto, o actos de autoridad. No constituye fuerza mayor un hecho que pueda ser evitado o que no sea completamente insuperable para la persona obligada.

Si, a causa de un hecho de fuerza mayor o fortuito, y por este hecho se vea afectada la visita al o los centros turísticos, se le permitirá al pasajero afectado reprogramar su visita sin costos adicionales, y, en caso de que el pasajero decida no hacer uso de su derecho a reprogramar la actividad, podrá obtener la devolución del 100 % del valor pagado.

Todas otras, razones que no se encuentren previstas en el artículo 45 del código civil no serán consideradas, causas de fuerza mayor.

DEVOLUCIONES

La devolución se realizará de la misma forma en que se realiza el pago. Por medio de gestiones realizadas de la plataforma con Transbank, previa validación de los medios de verificación otorgados por el solicitante.

COMUNIDAD ATACAMEÑA DE TOCONAO

Toconao, 01 de junio de 2025