



# **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

**[www.raicesdelatierra.org](http://www.raicesdelatierra.org)**



## Política de Reembolso y Transferencia de Entradas

No se realizará ningún reembolso de las entradas en caso de error en la compra, imposibilidad de asistencia o cualquier otra razón personal por parte del comprador. Los reembolsos solo se considerarán si hay cambios significativos en el evento, como modificación de la fecha o el lugar, y siempre que estos cambios sean realizados por Raíces de la Tierra Chile. En tales casos, el comprador deberá solicitar el reembolso dentro del plazo estipulado por Raíces de la Tierra Chile, una vez que se haya comunicado oficialmente el cambio.

En caso de que el comprador no pueda asistir al evento, tiene la opción de transferir su entrada a otra persona. La transferencia debe ser realizada antes del evento y mediante ecopass directamente.

Es importante que los compradores verifiquen cuidadosamente los detalles de su compra antes de finalizarla y se aseguren de poder asistir al evento en la fecha y lugar programados.

Recuerda que tu entrada es tu carnet de identidad.



## Condiciones para solicitudes de reembolsos:

1. Ecopass, en su rol de intermediario para la venta de entradas, sólo procesa reembolsos con el aval y autorización explícita de los organizadores, ya sea por cambios en fecha, hora, lugar o cancelaciones del evento. Esta norma se extiende a todos los eventos manejados por Ecopass.
2. No se efectuarán devoluciones por errores en la compra, incapacidad de asistir al evento por motivos personales, o cualquier razón ajena a la cancelación o modificaciones del evento. Es responsabilidad del usuario verificar toda la información antes de realizar la compra. Si no puede asistir a un evento por motivos personales tiene la alternativa de transferir su entrada a otra persona a través de su cuenta de usuario (Solo aplica para entradas nominativas), en el caso de entradas no nominativas puede reenviar el e-ticket a otra persona.
3. Ecopass únicamente realizará los reembolsos de las entradas compradas o adquiridas a través del sitio web de Ecopass [www.ecopass.cl](http://www.ecopass.cl).
4. El reembolso se realizará únicamente al comprador original de las entradas, excluyendo las obtenidas por intermediarios, productores, empresas de reventa, concursos, cortesías, o adquiridas de manera ilegal, entre otras situaciones similares. Si las entradas fueron compradas a través de terceros, el comprador deberá contactar directamente al vendedor para solicitar el reembolso.



## Proceso para la solicitud de reembolso:

1. Las solicitudes de reembolso deben enviarse a soporte@ecopass.cl con al menos 24 horas de anticipación al evento programado. Si el evento es cancelado o suspendido se debe solicitar el reembolso hasta 24 horas después del evento. Esto es vital ya que los ingresos del evento se transfieren a los organizadores del evento una vez esté finalizado, y por ende, el reembolso debe solicitarse mientras Ecopass todavía retiene los fondos, permitiendo así la gestión de reembolso del total pagado.
2. Si el asistente se contacta a Soporte Ecopass una vez se haya transferido la recaudación del evento a los organizadores, el usuario será derivado directamente con los organizadores del evento para que estos puedan realizar el reembolso del valor de la entrada sin el cargo por servicio.
3. Información Necesaria: al enviar la solicitud de reembolso incluye detalles completos de la compra (nombre y fecha del evento, nombre del comprador, cantidad de entradas, monto, y comprobante de pago).

