

POLITICA DE DEVOLUCIONES, CAMBIOS, REEMBOLSOS Y PENALIDADES

Esta política regula los términos de cancelación, reembolso y reversión de pagos para la participación en el evento Cuatro Elementos organizado por TOUR AND BIKE®. Al inscribirse, el participante acepta las siguientes condiciones:

1. Reembolsos y cancelaciones por parte del participante:

- a) Más de 30 días antes del evento: reembolso del 100% del valor de la inscripción (menos costos bancarios)
- b) 15 días antes del evento: reembolso del 50% del valor de la inscripción (menos costos bancarios)
- c) 5 días antes del evento: No se realizarán reembolsos en ninguna circunstancia. Cuando se presente casos de fuerza mayor comprobables (lesiones, indicaciones médicas, daños mecánicos, calamidad domestica), el pago realizado quedará aplicado como abono al siguiente evento correspondiente a los Cuatro Elementos dentro del mismo año.
- d) Día del evento: Si el participante no se presenta el día del evento y no realiza la notificación previamente, se le otorgará un descuento del 15% en la inscripción de cualquiera de los siguientes elementos dentro del mismo año y se le entregará la medalla correspondiente al elemento inscrito.

2. Cesión y cambios de cupos:

El cupo adquirido es personal e intransferible, cualquier cesión de cupo debe ser autorizada por TOUR AND BIKE® como organizadores del evento CUATRO ELEMENTOS.

Ningún embajador, colaborador o miembro de la organización está autorizado para ceder, ofertar u ofrecer el cupo de un participante.

Si el participante inscrito no puede asistir, la organización del evento ofrece las siguientes alternativas previa solicitud por escrito al correo; registro@tourandbike.net

Cesión a otro Rider: Previa autorización por parte de la organización. Se permite transferir el cupo para el mismo evento a otro participante hasta 8 días antes del evento, cancelando una penalidad administrativa del 15% del valor de la inscripción.

Aplazamiento: El participante podrá congelar su cupo como abono para el elemento siguiente dentro del mismo año, notificando al correo registro@tourandbike.net con 15 días de anticipación a la realización del evento.

3. Beneficios a integrantes del Club TOUR AND BIKE®:

Los beneficios entregados a los integrantes de TOUR AND BIKE® como descuentos, premios e invitaciones son personales e intransferibles y para ser utilizadas exclusivamente en el evento designado, a excepción que los organizadores autoricen el

cambio. No serán redimibles en dinero, en indumentaria, acumulables o para ser utilizado en un evento diferente al indicado, de igual forma no se podrá ceder a otro participante.

Los beneficiarios igualmente deberán inscribirse al evento mediante el formulario designado para el mismo.

4. Cancelación o modificación del evento:

El ciclismo MTB aficionado es un deporte al aire libre de alta resistencia, se encuentra sujeto a condiciones climáticas, del terreno, autorizaciones, permisos municipales y a un mínimo de inscripciones.

Clima extremo: Si el evento se cancela por desastres naturales o mal tiempo extremo (fuerza mayor), no habrá reembolso en efectivo. La organización reprogramará el evento o emitirá un cupo para la nueva fecha.

Modificación de la ruta: Si la organización realiza modificación a la ruta trazada por seguridad de los participantes, no habrá lugar a devoluciones parciales ni totales.

Orden público y permiso de las autoridades: Si por factores externos a la organización, el día del evento surgiera alguna novedad que no permitiera realizar la ruta trazada en su totalidad, tomar desvíos, cancelar la salida estando en el punto de partida o por decisión de las autoridades competentes (fuerza mayor), no habrá lugar a devoluciones parciales ni totales.

Mínimo de inscripciones: Cuatro Elementos es un evento que combina la magia de los paisajes de nuestro país en conjunto con el ciclismo. Para brindar una experiencia única e inolvidable se debe garantizar un mínimo de inscripciones, de lo contrario el evento no tendría viabilidad económica. Si llegase a ocurrir la organización cancelará la realización del evento y realizará el reembolso a los participantes en los dos meses siguientes a la realización del evento, una vez se valide la inscripción y el pago. El participante al correo registro@tourandbike.net deberá adjuntar una certificación bancaria no mayor a 30 días para el respectivo reembolso.

5. Reversión de pagos:

El **Artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)** de Colombia regula el **derecho a la reversión del pago**. Este derecho aplica cuando las ventas se realizan mediante mecanismos de **comercio electrónico** (internet, PSE, call center, televentas) y el pago se efectúa con una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.

La ley establece cinco causales específicas para exigir el reintegro del dinero:

- **Fraude:** Cuando el consumidor haya sido objeto de una operación fraudulenta.
- **Operación no solicitada:** Cargos que el consumidor no haya autorizado.
- **No entrega del producto:** El bien adquirido no llegó en el tiempo pactado.

- **Producto defectuoso:** El artículo no cumple con las condiciones de calidad o funcionamiento.
- **Producto diferente:** Lo entregado no corresponde a lo comprado o a lo ofrecido en la publicidad.

El **Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)** de Colombia establece el derecho de retracto, permitiendo a los consumidores arrepentirse de compras realizadas a distancia, por métodos no tradicionales o con financiación dentro de los 5 días hábiles siguientes, con devolución total del dinero en máximo 30 días. Este derecho no aplica para servicios ya ejecutados, bienes personalizados, perecederos o de uso personal, según detalla la norma.

Plazos y procedimientos para el trámite:

Para hacer efectivo el derecho, el consumidor debe cumplir con los siguientes pasos:

a). Presentar la queja al vendedor:

- Debe hacerse dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento del fraude, o en que debió recibir el producto.
- Es obligatorio indicar que el producto está a disposición del proveedor para su devolución si ya fue recibido.
- La solicitud se deberá realizar al correo electrónico registro@tourandbike.net

b). Notificar al banco o emisor del instrumento de pago:

- En el mismo plazo de **cinco (5) días hábiles**, el consumidor debe radicar la solicitud ante la entidad financiera.
- Se deben adjuntar los soportes de la transacción y la constancia de haber presentado la reclamación ante el proveedor

c). El uso indebido de este derecho conlleva consecuencias legales:

Si una autoridad administrativa o judicial determina que el consumidor actuó con **mala fe** al solicitar la reversión, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponerle multas de hasta cincuenta (50) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes (SMMLV).

6. Penalidades por incumplimiento:

- a) Falsificación de identidad: Si un corredor participa con el número de otra persona sin haber realizado el proceso de cesión oficial, ambos serán retirados y vetados de futuras ediciones.
- b) Comportamiento antideportivo: No habrá devolución de dinero si el participante es expulsado por violar el reglamento del evento cuatro elementos, por conducta antideportiva o por no haber firmado o aceptado el acuerdo de exoneración de responsabilidades.

7. Convenios transporte y alojamiento:

Cuatro Elementos es un evento organizado por TOUR AND BIKE® promoviendo la cultura del ciclomontañismo y el goce de los paisajes de nuestro país, para disfrutar de una experiencia completa, los organizadores con el ánimo de facilitar la logística de transporte y alojamiento, coloca a disposición de los participantes algunos convenios con hoteles o buses con la capacidad para transportar las bicicletas.

Por lo anterior los presentes convenios se encuentran sujetos a disponibilidad de los proveedores aliados y al mínimo de cupos requeridos.

En caso que el cupo mínimo requerido no se cumpla o que el proveedor aliado no se encuentre en la disponibilidad de prestar el servicio, Tour and Bike® realizará la devolución de los respectivos dineros a los participantes, quienes por sus propios medios se trasladarán y alojarán para la realización del evento.