POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

EVENTO	Media Maratón de Tunja 2026 (MMT2026)
FECHA LÍMITE DE DEVOLUCIÓN VOLUNTARIA SIN RETENCIONES	30 de noviembre de 2026

1. OBJETO

La presente política establece las condiciones, los requisitos y el procedimiento para solicitar y tramitar la devolución de los valores pagados por concepto de inscripción a la Media Maratón de Tunja 2026 (MMT2026), cuando la inscripción haya sido trasladada o se encuentre vigente para la edición 2027.

Su finalidad es brindar un procedimiento claro, verificable y transparente para los participantes que manifiesten su decisión de no continuar con la inscripción trasladada, sin perjuicio de los derechos que les reconozca la legislación colombiana.

2. ALCANCE

Esta política aplica a los participantes que cuenten con una inscripción válida y un pago registrado para la MMT2026, cuyo cupo haya sido trasladado a la edición 2027 conforme a las condiciones comunicadas por la organización.

La devolución aprobada y ejecutada dará lugar a la cancelación de la inscripción objeto de la solicitud. El participante dejará de contar con el cupo asociado a dicha inscripción para la edición 2027.

3. DEVOLUCIÓN VOLUNTARIA HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2026

Los participantes que no deseen conservar su inscripción para la edición 2027 podrán solicitar la devolución del dinero hasta el 30 de noviembre de 2026, inclusive.

Las solicitudes recibidas dentro de este plazo, que cumplan los requisitos de identificación y validación establecidos en esta política, tendrán derecho a la devolución del cien por ciento (100 %) del valor efectivamente pagado por concepto de inscripción, sin retenciones por gastos administrativos.

MEDIA MARATÓN DE TUNJA - MEDIA MARATÓN DE TUNJA - MEDIA MARATÓN DE TUNJA

Para determinar si la solicitud fue presentada oportunamente, se tendrá en cuenta la fecha y hora de recepción del correo electrónico en el canal oficial indicado en esta política.

4. SOLICITUDES PRESENTADAS DESPUÉS DEL 30 DE NOVIEMBRE DE 2026

Las solicitudes de devolución recibidas después de la fecha límite estarán sujetas a evaluación individual y no implicarán aprobación automática. La organización revisará las circunstancias expuestas, el estado de la inscripción y los costos administrativos u operativos que se hayan generado.

Cuando resulte procedente y conforme a la normativa aplicable, podrán descontarse los gastos administrativos u operativos efectivamente generados y relacionados con la inscripción o con el trámite. La organización informará al participante el resultado de la evaluación y, si aplica, el valor de las deducciones y el monto a devolver.

Lo dispuesto en este apartado no limita ni modifica los derechos que correspondan al consumidor por mandato legal, incluido el derecho de retracto cuando resulte aplicable.

5. DERECHO DE RETRACTO Y DEMÁS DERECHOS LEGALES

Cuando la inscripción se haya adquirido mediante un mecanismo de venta a distancia o no tradicional y se cumplan los presupuestos legales, el participante podrá ejercer el derecho de retracto en los términos del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 y sus modificaciones, salvo que se configure una excepción legal.

El derecho de retracto deberá ejercerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato, cuando legalmente proceda. Los plazos ordinarios establecidos en esta política no sustituyen ni amplían los términos legales aplicables al retracto, la reversión del pago u otros derechos irrenunciables del consumidor.

6. SOLICITUDES EXCEPCIONALES POR CAUSAS MÉDICAS O DE FUERZA MAYOR

Después del plazo de devolución voluntaria, la organización podrá estudiar solicitudes sustentadas en circunstancias extraordinarias que impidan al participante tomar parte en la carrera. La evaluación será individual y requerirá

MEDIA MARATÓN DE TUNJA - MEDIA MARATÓN DE TUNJA - MEDIA MARATÓN DE TUNJA

soportes idóneos, sin que la sola manifestación del participante genere un derecho automático a la devolución.

Podrán ser objeto de evaluación las siguientes circunstancias:

6.1. Incapacidad médica

Condición de salud sobreviniente que impida realizar actividad física o participar en la carrera. Deberá acreditarse mediante certificado expedido por un profesional de la salud habilitado, que indique la restricción o contraindicación pertinente.

6.2. Accidente o lesión

Accidente o lesión ocurridos después de la inscripción que imposibiliten la participación, acreditados mediante documentación médica suficiente.

6.3. Fallecimiento del participante

La solicitud podrá ser presentada por sus familiares o representantes con los documentos que acrediten el fallecimiento y la legitimación para adelantar el trámite.

6.4. Calamidad doméstica o emergencia grave

Situación grave que afecte directamente al participante o a su núcleo familiar inmediato y que se encuentre debidamente acreditada mediante documentos pertinentes.

6.5. Fuerza mayor o caso fortuito

Circunstancia imprevisible e irresistible, debidamente acreditada, que tenga relación directa con la imposibilidad de participar.

La organización podrá solicitar aclaraciones o documentos adicionales que sean razonablemente necesarios para verificar la causal invocada. La decisión se comunicará al participante y se adoptará respetando los derechos reconocidos por la legislación vigente.

7. CANAL Y REQUISITOS PARA PRESENTAR LA SOLICITUD

MEDIA MARATÓN DE TUNJA - MEDIA MARATÓN DE TUNJA - MEDIA MARATÓN DE TUNJA

Las solicitudes deberán enviarse al correo electrónico oficial: mediamaratondetunja@gmail.com

El mensaje deberá incluir el asunto exacto: **DEVOLUCION INSCRICION MMT2026.**

El cuerpo del correo deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre completo del participante inscrito.
- Número de documento de identidad.
- Distancia en la que se realizó la inscripción.
- Motivo de la solicitud.

En las solicitudes por causas médicas, calamidad, emergencia o fuerza mayor, deberán adjuntarse los soportes correspondientes. La organización podrá solicitar información adicional para verificar la identidad del solicitante, la titularidad del pago o la procedencia de la devolución.

El participante deberá suministrar información veraz, completa y coincidente con los datos registrados en el sistema de inscripciones.

8. VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN

Todas las solicitudes estarán sujetas a verificación administrativa, financiera y documental, con el fin de confirmar su legitimidad y prevenir errores, duplicidades, suplantaciones o fraudes.

Como parte de la validación, la organización podrá: confirmar la existencia y el estado de la inscripción; verificar que el pago haya sido recibido y registrado; comprobar la identidad del solicitante; revisar si existe una devolución previa; validar la correspondencia entre el titular de la inscripción y el medio de pago o cuenta informada; y verificar la autenticidad y pertinencia de los soportes aportados.

Si se identifican inconsistencias o faltan documentos necesarios, la organización podrá requerir aclaraciones antes de adoptar una decisión. La detección de documentos presuntamente falsos o alterados podrá dar lugar al rechazo de la solicitud y a las actuaciones legales correspondientes.

9. PLAZO PARA EL PROCESAMIENTO DE LAS DEVOLUCIONES

Para las solicitudes ordinarias aprobadas y completas, presentadas dentro del plazo de devolución voluntaria, la organización realizará el proceso de reembolso dentro de un término de hasta treinta (30) días hábiles, contados a partir de la recepción de la solicitud completa y de los documentos requeridos.

Este término comprende las actividades de verificación de la inscripción y del pago, conciliación financiera, aprobación administrativa y gestión del reembolso. La organización comunicará al participante la decisión y, cuando corresponda, la confirmación del trámite.

En solicitudes presentadas después del 30 de noviembre de 2026 o por circunstancias excepcionales, el plazo y la procedencia del reembolso se determinarán conforme a la evaluación del caso y a los términos legales que resulten aplicables.

10. CANCELACIÓN DE LA INSCRIPCIÓN

La aprobación y ejecución de la devolución implica la cancelación de la inscripción objeto de la solicitud y la pérdida del cupo asociado para la edición 2027. Si el participante desea tomar parte en una edición posterior, deberá realizar una nueva inscripción, de acuerdo con las condiciones y disponibilidad que establezca la organización.

11. CANCELACIÓN O MODIFICACIÓN DEL EVENTO

En caso de cancelación, aplazamiento o modificación sustancial del evento, la organización comunicará oportunamente las medidas aplicables a las inscripciones vigentes. Los derechos y las devoluciones que correspondan se determinarán conforme a las circunstancias del caso, las condiciones de inscripción y la legislación vigente.

12. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La información personal y los documentos suministrados serán utilizados para identificar al participante, verificar la inscripción y el pago, evaluar la solicitud y gestionar la devolución. Su tratamiento se realizará de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y las demás normas aplicables.

MEDIA MARATÓN DE TUNJA - MEDIA MARATÓN DE TUNJA - MEDIA MARATÓN DE TUNJA

Los documentos que contengan información sensible, incluidos los soportes médicos, serán tratados con reserva y únicamente para las finalidades relacionadas con la evaluación de la solicitud, de acuerdo con la normativa vigente.

13. DISPOSICIONES FINALES

La presentación de una solicitud no implica su aprobación automática. La organización comunicará la decisión al participante mediante el correo electrónico utilizado para presentar la solicitud o el registrado en el proceso de inscripción.

Las situaciones no previstas expresamente en esta política serán evaluadas de manera individual, atendiendo a las condiciones de inscripción y a la legislación colombiana vigente. Ninguna disposición de esta política se interpretará como una renuncia o limitación de los derechos irrenunciables del consumidor.

15. VIGENCIA

La presente política será aplicable a las solicitudes de devolución relacionadas con las inscripciones de la Media Maratón de Tunja 2026 trasladadas a la edición 2027 y entrará en vigor a partir de su publicación por los canales oficiales de la organización.

MEDIA MARATÓN DE TUNJA - MEDIA MARATÓN DE TUNJA - MEDIA MARATÓN DE TUNJA