

# POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y DEVOLUCIÓN DE PAGOS

## 1. Ámbito de aplicación

Esta política regula los términos y condiciones para la cancelación de servicios de transporte y la devolución de pagos efectuados a las empresas del grupo, aplicable tanto a clientes particulares (B2C) como a empresas (B2B) que contraten servicios de transporte programado o inmediato.

## 2. Definiciones

- Servicio programado: Viaje reservado con fecha, hora y destino definidos con anticipación.
- Servicio inmediato: Viaje solicitado para ejecución inmediata a través de medios digitales o telefónicos.
- Abono o anticipo: Pago parcial o total efectuado por el cliente para garantizar la reserva del servicio.

## 3. Condiciones para la reserva del servicio

La reserva de un viaje programado se considera confirmada únicamente una vez efectuado el pago total (clientes particulares) o el abono del 30% del valor total (empresas). Las cotizaciones sin pago no constituyen reserva ni garantizan disponibilidad.

## 4. Política para clientes particulares (B2C)

1. El cliente debe realizar el pago total del valor del viaje al confirmar la reserva.
2. El cliente puede cancelar dentro de las 24 horas siguientes al pago y solicitar la devolución total del monto abonado, enviando un correo a [contacto@tikoo.cl](mailto:contacto@tikoo.cl)
3. Si la cancelación se realiza después de ese plazo, no habrá devolución del dinero.
4. Si la empresa cancela el servicio por causas imputables a ella, se devolverá el monto íntegro pagado en un plazo máximo de 5 días hábiles.

## 5. Política para empresas (B2B)

1. Las empresas deberán abonar el 30% del valor total para confirmar la reserva; el 70% restante se paga al finalizar el servicio y recibir la factura.
2. Si la empresa cancela dentro de las 24 horas siguientes al abono, se devolverá el 100% del monto abonado.
3. Pasado ese plazo, no habrá devolución del anticipo.
4. Se permite una reprogramación sin costo si se solicita con al menos 48 horas de anticipación.

## 6. Servicios inmediatos

Para los viajes inmediatos pagados mediante plataformas digitales o transferencia, una vez iniciado el proceso de asignación de vehículo y conductor, el servicio se considera en curso. No existe derecho a cancelación ni devolución, salvo que la empresa cancele el servicio.

## 7. Fuerza mayor o casos excepcionales

En situaciones justificadas (accidentes, emergencias médicas o cierres de vías), la empresa podrá evaluar reembolsos o reprogramaciones excepcionales, previa revisión administrativa.

## **8. Plazos de devolución**

Las devoluciones aprobadas se realizarán mediante transferencia bancaria al titular del pago en un plazo máximo de 5 días hábiles. No se efectúan devoluciones en efectivo ni a terceros.

## **9. Contacto y soporte**

Toda solicitud debe enviarse a: [contacto@tikoo.cl](mailto:contacto@tikoo.cl) — Asunto: "Cancelación y devolución – [nombre del cliente o empresa]".

## **10. Aceptación de la política**

Al efectuar el pago de un servicio o abono, el cliente declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente esta Política de Cancelación y Devolución de Pagos.