

POLÍTICA DE RETRACTO

Derecho a retractarse de un Aporte

VOLEARE

Versión 1.0 · Vigente desde: 9 de abril de 2026

1. ¿Qué es el derecho a retracto?

Usted tiene derecho a arrepentirse de su Aporte en el Modelo de Recompensa dentro de los 10 días siguientes a la confirmación del pago (para Recompensas Intangibles y de Experiencia) o desde la recepción física de la Recompensa (para Recompensas Físicas), sin necesidad de dar explicaciones y sin costo para usted.

El derecho a retracto aplica porque su Aporte en el Modelo de Recompensa constituye un contrato celebrado por medios electrónicos: usted compró una Recompensa a través de internet. La ley reconoce que en las compras en línea el consumidor no puede examinar físicamente el producto antes de comprarlo, por lo que le otorga un plazo para reconsiderar.

2. ¿Cuándo aplica el derecho a retracto?

Situación	¿Aplica el derecho a retracto?
Aporte en el Modelo de Recompensa (compraventa)	SÍ — tiene 10 días desde la confirmación del pago o desde la recepción física, según el tipo de Recompensa.
Aporte en el Modelo de Donación (donación voluntaria)	NO — la donación no es un contrato oneroso. No hay derecho a retracto sobre una donación.
Recompensa Intangible o Digital (mención en redes sociales, certificado digital, acceso a contenido exclusivo)	SÍ — puede retractarse dentro de los 10 días corridos desde la confirmación del Aporte.

Situación	¿Aplica el derecho a retracto?
Recompensa de Experiencia presencial (entrada a evento, meet & greet, acceso al entrenamiento) que aún NO ha ocurrido	SÍ — puede retractarse dentro de los 10 días corridos desde la confirmación del Aporte, siempre que la experiencia no haya comenzado con su acuerdo.
Recompensa de Experiencia que YA ocurrió antes del vencimiento del plazo de retracto	NO — si el servicio ya se prestó con su acuerdo, el derecho a retracto no puede ejercerse.
Recompensa Física estándar (camiseta estándar, kit de merchandising, bufanda)	SÍ — puede retractarse dentro de los 10 días corridos desde que reciba físicamente la Recompensa.
Recompensa Física personalizada (camiseta con su nombre impreso, artículo fabricado a pedido específico)	NO — los bienes confeccionados según especificaciones del consumidor están excluidos del retracto.
Recompensa Física que por su naturaleza no puede ser devuelta (bienes que caducan o se deterioran rápidamente)	NO — la ley excluye estos bienes del derecho a retracto.

Si tiene dudas sobre si su Recompensa específica está sujeta al derecho a retracto, contáctenos antes de ejercerlo a contacto@volare.cl. Le responderemos dentro de 24 horas hábiles.

3. ¿Cuánto tiempo tiene para retractarse?

El plazo para ejercer el derecho a retracto es de diez (10) días corridos, contados de la siguiente forma:

Tipo de Recompensa	Inicio del plazo de retracto
Recompensa Física (camiseta, merchandising, kit u otro bien corporal)	Desde la fecha en que usted reciba físicamente la Recompensa, acreditada por el Estado de Entrega “Entregada” en la Plataforma o por el registro del courier. No desde la fecha del Aporte.
Recompensa de Experiencia presencial (evento, meet & greet, acceso VIP)	Desde la fecha de confirmación del Aporte, es decir, desde que se perfeccionó el contrato.
Recompensa Intangible o Digital (mención, certificado digital, contenido exclusivo)	Desde la fecha de confirmación del Aporte.

ATENCIÓN: El plazo de 10 días es de días corridos (incluyendo sábados, domingos y festivos), no hábiles. Si el décimo día cae en domingo, el plazo igualmente vence ese día.

4. ¿Cómo ejercer el derecho a retracto?

El retracto debe comunicarse por escrito dentro del plazo legal. Siga estos pasos:

Paso 1: Prepare su solicitud

Su solicitud de retracto debe contener: (a) su nombre completo; (b) su dirección de correo electrónico registrada en la Plataforma; (c) el número de confirmación del Aporte (lo encontrará en el correo de confirmación que recibió al aportar); (d) la Campaña y el Cliente correspondientes; (e) el monto del Aporte; (f) el tipo de Recompensa seleccionada; y (g) una declaración explícita de que desea retractarse de su Aporte.

Paso 2: Envíe la solicitud dentro del plazo

Envíe su solicitud por correo electrónico a contacto@voleare.cl. La fecha y hora de envío del correo es la que determina si el retracto fue ejercido dentro del plazo legal — guarde el correo enviado como respaldo. Para Recompensas Físicas, recuerde que el plazo corre desde

que la Recompensa fue marcada como “Entregada” en su perfil de la Plataforma, no desde la fecha del Aporte.

Paso 3: Confirme la recepción

La Plataforma le enviará un correo electrónico de acuse de recibo dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la recepción de su solicitud, confirmando que fue recibida y si cumple los requisitos para proceder.

Paso 4: Espere la gestión del reembolso

La Plataforma notificará inmediatamente al Cliente sobre su retracto a través del sistema de mensajería interna. El Cliente es responsable de procesar el reembolso conforme a la ley. La devolución se realizará por el mismo medio de pago que utilizó para el Aporte. Si la Recompensa ya fue despachada, el Cliente le comunicará a través de la Plataforma el procedimiento para su devolución.

5. Efectos del retracto: qué ocurre después

Una vez ejercido el retracto dentro del plazo y confirmado su procedencia:

- a. El contrato de compraventa queda sin efecto desde el momento del retracto. Usted pierde el derecho a la Recompensa seleccionada.
- b. El Cliente deberá reembolsarle el monto de su Aporte. Si la Recompensa Física ya fue despachada y requiere ser devuelta, el Cliente puede descontar del reembolso los costos de despacho original y de retorno de la Recompensa. El Costo de Envío que usted pagó al momento del Aporte no es reembolsable si la Recompensa ya fue despachada.
- c. Si la Recompensa Física ya fue despachada, usted deberá devolverla al Cliente en el estado en que la recibió, con todos sus accesorios y embalaje original, dentro del plazo que indique el Cliente. El Estado de Entrega de su Recompensa en la Plataforma pasará a “Retracto en proceso” hasta que se complete la devolución.
- d. El reembolso deberá efectuarse por el mismo medio de pago utilizado para el Aporte. Si ello no fuera posible, se acordará otro medio de común acuerdo.

Los plazos de reembolso son responsabilidad del Cliente. La Plataforma monitoreará el cumplimiento del Cliente y, ante incumplimiento, activará el protocolo de suspensión de nuevas campañas.

6. Rol de la Plataforma en el proceso de retracto

La Plataforma actúa como facilitador e intermediario en el proceso de retracto. Sus responsabilidades son:

La Plataforma HACE	La Plataforma NO PUEDE HACER
Recibe y registra su solicitud de retracto	Procesar directamente el reembolso (los fondos ya están en la cuenta del Cliente)
Verifica que la solicitud fue presentada dentro del plazo	Obligar al Cliente a reembolsar antes del plazo que establezca la ley
Notifica inmediatamente al Cliente sobre el retracto a través del sistema interno	Garantizar el reembolso si el Cliente no tiene fondos o incumple
Emite acuse de recibo a usted dentro de las 24 horas hábiles	Actuar como garante del cumplimiento del Cliente
Actualiza el Estado de Entrega de su Recompensa a “Retracto en proceso”	
Monitorea que el Cliente procese el reembolso	
Suspende las nuevas campañas del Cliente si no procesa el reembolso dentro del plazo	

Si el Cliente no procesa el reembolso conforme a la ley, usted puede ejercer sus derechos directamente contra el Cliente ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) o los Juzgados de Policía Local de su domicilio.