

# POLÍTICA DE REEMBOLSOS Y CANCELACIONES.

NiteInsight (operado por Nitec E.I.R.L.) · Versión 1.0 · Última actualización: 12 de junio de 2026

**Resumen:** NiteInsight es únicamente una plataforma tecnológica intermediaria. El dinero de tu compra va directo al organizador del evento vía Mercado Pago — NiteInsight nunca lo recibe ni lo administra. Por eso, toda solicitud de reembolso, cancelación o disconformidad con el evento debe dirigirse directamente al organizador. NiteInsight únicamente interviene en errores técnicos propios de la plataforma.

---

## 1. PRINCIPIO GENERAL

NiteInsight actúa exclusivamente como plataforma tecnológica intermediaria entre el Usuario y el organizador del Evento. Los pagos de entradas y pedidos en mesa se procesan a través de Mercado Pago y se acreditan de forma directa e inmediata al organizador. NiteInsight NO retiene, custodia ni administra en ningún momento los fondos de dichas transacciones.

En consecuencia, el organizador del Evento es el responsable directo y principal de gestionar cualquier reembolso, cancelación o reclamo relacionado con el Evento, el pedido o el servicio prestado en el local. NiteInsight únicamente interviene de forma subsidiaria en los casos expresamente descritos en la sección 3 de esta Política, limitados a fallas técnicas atribuibles a la plataforma.

## 2. RESPONSABLE DE ATENDER TU SOLICITUD

### 2.1. Primer punto de contacto: el organizador

Para cualquier solicitud de reembolso, cancelación, cambio de fecha, disconformidad con el Evento o con un pedido realizado en el local, el Usuario debe dirigirse directamente al organizador del Evento, a través de los canales de contacto que este haya publicado en su perfil o en la página del Evento.

### 2.2. Cuándo interviene NiteInsight

NiteInsight interviene únicamente cuando el motivo del reclamo es un error técnico imputable directamente a la plataforma (por ejemplo: cobro duplicado por una falla del sistema, o pago confirmado sin emisión de la entrada). Fuera de estos casos, NiteInsight no gestiona, no tramita y no resuelve solicitudes de reembolso.

## 3. CASOS EN QUE NITEINSIGHT SÍ INTERVIENE DIRECTAMENTE

NiteInsight atenderá directamente, a través de [support@niteinsight.com](mailto:support@niteinsight.com), únicamente los siguientes casos de error técnico de la plataforma:

- Cobro duplicado: si se procesaron dos cargos por la misma entrada debido a una falla del sistema de pago.
- Pago sin emisión de entrada: si el pago fue confirmado por Mercado Pago pero la Entrada Digital no fue generada correctamente por un error de la plataforma.

En estos casos específicos, NiteInsight coordinará la corrección o el reembolso correspondiente directamente con Mercado Pago.

#### **4. CASOS QUE DEBES RESOLVER CON EL ORGANIZADOR**

Los siguientes casos son responsabilidad exclusiva del organizador del Evento. NiteInsight no gestiona estas solicitudes:

- Cancelación del evento por decisión del organizador.
- Cambio de fecha, hora o lugar del evento.
- Disconformidad con el servicio, atención o condiciones del local.
- Reembolsos por pedidos de Carta Digital (producto incorrecto, no entregado, demora, etc.).
- Ingreso denegado por decisión del local o incumplimiento de su reglamento interno (vestimenta, comportamiento, aforo, etc.).
- Cualquier otra disconformidad relacionada con la organización o ejecución del Evento.

Para estos casos, el Usuario debe contactar directamente al organizador a través de los medios de contacto publicados en el perfil del Evento dentro de la App o la Ticketera. NiteInsight puede facilitar el contacto entre el Usuario y el organizador, pero no asume la gestión, tramitación ni el resultado del reclamo.

#### **5. CASOS EN QUE NO APLICA NINGÚN REEMBOLSO**

Independientemente de quién atienda la solicitud, no aplica reembolso en los siguientes casos:

- Arrepentimiento o cambio de planes del Usuario: una vez comprada la entrada, no se realizan devoluciones por razones personales (no poder asistir, cambio de planes, etc.).
- Entrada ya usada: las entradas cuyo QR fue escaneado y marcadas como "Usadas" no son reembolsables bajo ninguna circunstancia.
- Solicitudes fuera de plazo: solicitudes presentadas más de 7 días calendario después de la fecha del evento.
- Pérdida del beneficio por llegada tarde: si el Usuario llega fuera del horario establecido por el organizador para la validez de su tipo de entrada.

#### **6. CÓMO SOLICITAR LA INTERVENCIÓN DE NITEINSIGHT**

Si tu caso corresponde a uno de los supuestos de la sección 3 (error técnico de la plataforma), puedes escribir a [support@niteinsight.com](mailto:support@niteinsight.com) con el asunto "Error técnico de pago", incluyendo: nombre completo, correo de la cuenta, nombre del evento, fecha del evento, código de la entrada (visible en "Mis Tickets" como #XXXXXX) y descripción del error, adjuntando evidencia si es posible.

Responderemos dentro de las 5 días hábiles siguientes para confirmar si el caso corresponde a un error técnico de la plataforma. Si se confirma, coordinaremos la corrección con Mercado Pago; el tiempo de acreditación depende del banco del Usuario (generalmente entre 5 y 10 días hábiles).

Si tu solicitud no corresponde a un error técnico de la plataforma, te indicaremos que debes dirigirla directamente al organizador del Evento.

## **7. COMISIONES**

Las comisiones cobradas por Mercado Pago no son administradas por NiteInsight y su reembolso, de corresponder, depende exclusivamente de la política vigente del procesador de pagos.

## **8. DERECHOS COMO CONSUMIDOR**

Nada en esta Política limita los derechos imperativos del Usuario como consumidor conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571). El Usuario puede acudir al INDECOPI para presentar reclamos directamente contra el organizador del Evento, quien es el proveedor del servicio adquirido.

## **9. MODIFICACIONES**

NiteInsight puede actualizar esta Política en cualquier momento. Los cambios serán notificados a través de la App o la Ticketera y aplicarán a compras realizadas después de su entrada en vigencia.

## **10. CONTACTO**

- Errores técnicos de la plataforma: [support@niteinsight.com](mailto:support@niteinsight.com) (asunto: "Error técnico de pago")
- Reclamos sobre el evento, pedidos o reembolsos generales: contacta directamente al organizador del Evento
- Sitio web: <https://niteinsight.com>

Versión 1.0 · Última actualización: 12 de junio de 2026 · Nitec E.I.R.L.