



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA COMPRA DE BOLETERÍA POR MEDIO DEL SISTEMA DE TICKET FAST (Tuboleta)

Actualización: Mayo de 2024

TICKET FAST es una sociedad comercial legalmente constituida, identificada con NIT 900.569.193-0 e inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá cuyo objeto social, para efectos de los presentes términos y condiciones, es la emisión, comercialización y distribución de boletería para eventos y espectáculos públicos.

Nuestro objetivo es hacer que su experiencia de compra sea fácil, eficiente y personalizada, para que podamos conectarlo con eventos, y espectáculos en vivo lo más rápido posible. Estos términos y condiciones buscan garantizar su satisfacción y comprensión del proceso de compra en nuestro sitio web www.tuboleta.com

Tenga en cuenta que, con la compra realizada a través de nuestros canales, usted declara conocer y aceptar los presentes términos y condiciones, y por lo tanto se obliga en los términos aquí previstos.

Cualquier persona que no acepte estos Términos y Condiciones, los cuales tienen un carácter obligatorio y vinculante, deberá abstenerse de utilizar el Sitio y/o los Servicios.

TICKET FAST, se reserva el derecho modificar estos términos y condiciones en cualquier momento. En todo caso, serán públicos y usted podrá consultarlos en cualquier momento. La utilización del sitio y/o servicios implica la aceptación de los nuevos términos.

Consulte también nuestra política de privacidad, que rige el uso y tratamiento de sus datos personales y las finalidades allí establecidas y si tiene alguna pregunta, póngase [en contacto con nosotros](#).



1. Registro

Para acceder al servicio de compra de nuestros servicios, es necesario registrarse como usuario en nuestro sitio web, el comprador deberá tener capacidad legal para actuar y celebrar el tipo de transacciones que se deben realizar en el proceso de compra. Es necesario que el usuario diligencie todos los datos solicitados con información completa, veraz, y fidedigna. Quien suministre información falsa o adulterada será responsable en los términos previstos en el Código Penal Colombiano.

2. Moneda

Todos los precios de las boletas para eventos y espectáculos públicos comercializados por TICKET FAST están expresados en moneda colombiana.

3. Métodos de pago

El pago se realizará a través del método de pago registrado y seleccionado por el Usuario/Comprador en el sitio web de Tuboleta.

Aceptamos distintos métodos de pago, entre los que se encuentran: Tarjeta débito, PSE, tarjeta de crédito, American Express, Visa, MasterCard, y Diners, Addi, Armatuvaca, bonos de regalos Tuboleta (no aplicable para etapas de preventa exclusiva con entidades financieras, ni para eventos de fútbol). No obstante, lo anterior, TICKET FAST se reserva el derecho a suprimir o adicionar medios de pago para cada uno de los eventos comercializados.

El pago se debitará automáticamente tras la confirmación del pago. TICKET FAST se reserva el derecho de comprobar la validez de la tarjeta de crédito o débito, y los datos del comprador. Los pedidos podrán ser rechazados y/o reversados dependiendo del resultado de estos controles, operativos, reglamentarios, legales o de otro tipo.

En ningún caso TICKET FAST, será responsable por errores que se presenten en las comunicaciones con las entidades bancarias. Cualquier persona que no acepte estos Términos y Condiciones, los cuales tienen un carácter obligatorio y vinculante, deberá abstenerse de utilizar el sitio y/o los servicios.

4. A quién le está comprando

TICKET FAST, actúa como operador de boletería de aquellos que ofrecen eventos y espectáculos públicos, como artistas, escenarios, equipos deportivos, clubes de fans, promotores, ligas, entre otros, el adelante, el Promotor y/o promotores.

TICKET FAST, no tendrá responsabilidad por boletas que se obtengan o adquieran a través de fuentes no autorizadas, y no directamente a través de nuestros canales de venta oficiales.

El comprador declara conocer que la realización de cualquier evento o espectáculo no depende de TICKET FAST, quien no se responsabiliza por horarios, condiciones de



seguridad, ubicaciones, realización, organización o contenido del evento; esta responsabilidad es del promotor del evento. TICKET FAST como intermediario operador de la boletería proporcionará la información asociada con el evento y sus modificaciones para que el consumidor se mantengan informado.

Así mismo, el promotor del evento se reserva el derecho de admisión y permanencia en el evento con el fin de garantizar la seguridad, y la experiencia de todos los asistentes. Los asistentes estarán sujetos a las medidas de convivencia, seguridad y policivas establecidas. Se podrá negar el ingreso de personas que tengan antecedentes y se encuentren identificados por las autoridades y personal de la logística del evento como causantes de actos o hechos delictivos previos. También podrán ser retiradas del evento las personas que se encuentren involucradas en actos de violencia, riñas, hurtos, porte de armas, venta de drogas o estupefacientes y cualquier acto o hecho delictivo que pongan en riesgo la seguridad del evento, sin que haya lugar a la devolución del dinero.

5. Precios, disponibilidad y verificación de la compra

Vendemos boletas por cuenta y en nombre de los Promotores de eventos en calidad de mandatarios, lo que significa que no establecemos los precios de las boletas, ni determinamos la distribución de los asientos, ni cualquier otra situación relacionada con la organización del evento, esto se realiza de acuerdo con las indicaciones del promotor del evento.

El promotor del evento eventualmente en función de la oferta y la demanda podrá modificar el valor de la boletería ofertada. Cualquier modificación respecto del valor de la boletería será informada previamente por **TICKET FAST** en su sitio web.

Las boletas generalmente se venden a través de diferentes canales de venta, incluidos sitio web, taquillas, puntos de venta y call center. Los canales de venta acceden al mismo sistema de emisión de boletas e inventario; por lo tanto, las boletas están sujetas a disponibilidad.

Ocasionalmente, el inventario de boletería de los eventos puede incluir reservas por razones técnicas, de patrocinadores o del promotor del evento, por lo que es posible que se liberen boletas en cualquier momento cuando no son requeridas. Sin embargo, TICKET FAST no controla este inventario ni su disponibilidad.

Los precios están sujetos a cambios en las diferentes etapas de venta, y dependen de la disponibilidad en las diferentes localidades. Es responsabilidad del comprador verificar cuidadosamente la información de la compra, incluyendo datos del evento, número de boletas, ubicaciones, precios, fechas y horas del evento. Por lo tanto, TICKET FAST no será responsable de realizar devoluciones por estos motivos.

El comprador acepta y conoce que las boletas tienen un costo adicional por el servicio y método de envío, los cuales estarán detallados en el resumen previo a la finalización de la transacción, y que en caso de reprogramación. En caso de reprogramación,



cancelación y/o cambio en las condiciones del evento, estos costos no serán reembolsables.

6. Confirmación y procesamiento de pedidos

El pedido se confirma cuando le enviamos un mensaje de confirmación, al correo electrónico ("Confirmación de pedido"), con toda la información relevante sobre el mismo.

Si no recibe una confirmación de pedido después de la realización del pago, o si experimenta un error en la transacción o una interrupción del servicio después de enviar la información de pago, es su responsabilidad confirmar a través de su cuenta si su pedido se ha realizado o no. En caso de identificar un cobro sin compra, o un doble cobro contáctenos a través de nuestros canales de atención para reportar la situación y gestionar la solicitud de devolución si corresponde.

Solo usted puede conocer cualquier problema que pueda ocurrir durante el proceso de compra. Por tanto, si no recibe un mensaje de confirmación de la compra, antes de realizar un segundo intento, verifique y de ser necesario contáctenos a través de nuestros canales de atención, toda vez que, si lo intentó en diferentes ocasiones, puede que alguna de las compras haya sido exitosa.

Las compras realizadas están sujetas a la verificación, y aceptación de la tarjeta débito o crédito por parte de la entidad financiera, con la que el cliente hace la compra, así como a la verificación de los datos asociados a la transacción.

TICKET FAST se reserva el derecho de anular las compras que hayan sido alertadas como fraudulentas por las entidades bancarias respectivas, INCOVALID y/o el módulo antifraude de la pasarela de pagos.

7. Tarifas de servicio, método de envío u otros adicionales

Las boletas compradas en nuestro Sitio web están sujetas, a una tarifa de servicio por boleta, y a un costo de envío, de acuerdo con lo seleccionado por usted al momento de la compra los cuales no serán reembolsables, teniendo en cuenta que estos servicios se encuentran prestados desde el momento de la compra.

Cualquier tarifa o cargo adicional a los mencionados en este punto, será informado a los consumidores de manera previa a la realización del pago. Por lo que es importante que antes de finalizar la compra verifique y confirme cada uno de los costos asociados.

8. Servicio de Asistencia

Es un servicio que como comprador puede adquirir al momento de la compra y que le permite obtener la devolución de un porcentaje del dinero pagado, ante la ocurrencia de alguna de las circunstancias/situaciones de inasistencia definidas, siempre y cuando se cumplan las condiciones y requisitos establecidos para cada una de ellas.



Para consultar los términos y condiciones ingrese [aquí](#)

9. Número de Boletas y límite de tiempo para la compra

La compra de boletas en nuestro Sitio web, está limitado a un número específico de boletas para cada evento y debe realizarse durante el tiempo definido al momento de comprar las boletas. Este límite de boletas y de tiempo se visualiza durante el proceso de compra y se verifica con cada transacción. Cada cuenta debe estar vinculada a una sola persona y debe contener información válida y verificable. Si se proporcionan datos falsos o incorrectos, TICKET FAST se reserva el derecho de bloquear la cuenta y/o reversar la transacción. Esto aplica para pedidos asociados con el mismo nombre, datos de perfil, medios de pagos similares, etc. No se pueden usar varias cuentas para eludir o exceder los límites en número de boletas publicados. En caso de exceder o intentar exceder los límites de boletas publicadas, nos reservamos el derecho de anular, sin previo aviso, los pedidos y boletas adquiridas, además de cancelar la cuenta y la capacidad de compra de boletas. Cada boleta anulada se vuelve a poner a la venta al público en general en su precio original.

10. Uso de Tuboleta Pass

Tuboleta Pass® es una billetera virtual que utilizando la tecnología Blockchain permite administrar sus entradas digitales compradas en Tuboleta.com.

En Tuboleta Pass puede

- Descargar y almacenar sus entradas de una manera fácil y segura, lo que le permitirá tener acceso a ellas en cualquier momento.
- Administrar y transferir sus entradas a amigos y familiares utilizando la opción "enviar entradas"
- Devolver al remitente las entradas que fueron previamente transferidas.
- Ingresar a los eventos presentado el QR dinámico que muestre Tuboleta Pass para cada entrada.
- Custodia de entradas para evitar que terceras personas puedan utilizarlas sin su autorización.
- Consultar información relacionada con sus eventos, restricciones, ubicaciones, productos y servicios relacionados con los mismos.

El uso de esta plataforma estará sujeto a las normas que regulan la materia y en especial por los términos y condiciones que se describen a continuación:

Registro en la APP y Log in.

- Para usar la APP por primera vez, deberá crear una cuenta nueva en donde deberá registrar sus datos personales de manera completa. Recuerde que el correo que asigne, debe ser el mismo registrado en su cuenta de Tuboleta® y el utilizado para la compra de las entradas.



- Con el registro de sus datos está aceptando que TICKET FAST S.A.S. haga uso de ellos conforme a la política de tratamiento de datos que podrá consultar en cualquier momento aquí.
- Una vez se encuentre registrado, podrá disfrutar de las funcionalidades de la APP, para lo cual, deberá ingresar el correo electrónico con el que se registró y la contraseña asignada.
- Es obligatorio mantener la confidencialidad de sus datos de acceso, por lo que las acciones que se realicen desde su cuenta serán de su entera responsabilidad.

Descarga de Entradas.

- Una vez haya realizado la compra de entradas a través de los canales habilitados por Tuboleta®, podrá visualizarlas desde su perfil de Tuboleta Pass®. Tenga en cuenta que las entradas se mostrarán en Tuboleta Pass® únicamente en caso que haya utilizado la misma dirección de correo electrónico para realizar la compra y para registrarse en Tuboleta Pass®.
- Para ver sus eventos y entradas disponibles, debe ingresar a la opción “Mis Entradas”.
- Deberá verificar que la aplicación quede cerrada para que, en caso de pérdida del dispositivo móvil, terceros no puedan utilizar las entradas de manera fraudulenta.
- Para descargar las boletas, su dispositivo móvil deberá tener acceso a internet.

Transferencia de Entradas.

La transferencia de entradas se realizará a través de la opción “Enviar Entrada”.

- La transferencia de Entradas se podrá realizar únicamente a personas que se encuentren inscritos previamente en Tuboleta Pass®.
- La custodia y cuidado de la boleta es única y exclusivamente responsabilidad del cliente, quien responderá por las transferencias que se realicen a través de su cuenta.
- El cliente acepta que al momento de realizar la transferencia de entradas es el único responsable de la información que se requiere para su envío. Por lo tanto, si se envía a una cuenta de destino incorrecta, Tuboleta Pass® no será responsable.
- Quien transfiere la entrada, podrá cancelar la transacción siempre y cuando esta no haya sido aceptada por el destinatario.
- Una vez sean transferidas las entradas, el receptor cuenta hasta con 12 horas para aceptar la transferencia, sino la acepta en este tiempo, la transferencia será cancelada automáticamente. En caso que las 12 horas se cumplan luego de transcurrido el evento, será responsabilidad del cliente.
- El receptor de las entradas, podrá devolverlas en a quien se las transfirió utilizando la opción “devolver entrada”.

Ingreso a los eventos.

- Al momento de ingresar al evento, deberá presentar el QR generado en Tuboleta Pass®. Al tratarse de un QR dinámico, no se permitirá el ingreso con capturas de



pantalla, entradas impresas, fotografías o cualquier otra forma distinta al QR que genera y muestra la APP.

- Este QR solo se activará algunas horas antes de la apertura de puertas o inicio del evento. La APP te notificará cuando se encuentren disponibles.
- Una vez leído el QR, se mostrará la entrada como leída y en consecuencia no podrá ser usada de nuevo, ni podrá transferirse.
- Para descargar las entradas necesita conexión a internet. Una vez descargadas, ya no es necesario ya que al abrir la aplicación puede ver las entradas disponibles.
- En caso de que se presenten fallas en el acceso a la plataforma deberá hacer uso de los canales de contacto el fin de brindarle una solución para acceder a las entradas.
- El uso de la APP generará el cobro de una tarifa por concepto de método de envío que será informada de manera oportuna durante la compra y podrá variar dependiendo de cada evento.
- Tuboleta Pass® se reserva la facultad de introducir modificaciones a los términos y condiciones, lo cual será informado al cliente a través de la publicación en nuestra página web.
- Los términos y condiciones aplicables serán los que se encuentren vigentes en la fecha del evento.
- Tuboleta Pass® podrá asignar términos y condiciones especiales en cada uno de los eventos, los cuales, serán informados de manera oportuna.

11. Artistas invitados, eventos tipo festival y abonos

En los eventos, se pueden presentar artistas invitados. Sin embargo, TICKET FAST no siempre está al tanto de los actos de apertura o la duración de las presentaciones. Los artistas invitados, están sujetos a cambios o cancelaciones en cualquier momento sin previo aviso. No se será procedente ningún reembolso si se cambia o cancela un acto de apertura o un artista invitado.

Para los eventos tipo Festival, la programación de artistas del Evento está a sujeta a posibles cambios o circunstancias imprevistas que requieran ajustes, y que serán informadas oportunamente al público a través de los medios de comunicación oficiales. El consumidor al momento de la compra acepta que está adquiriendo la entrada a un Festival, y no se está adquiriendo la compra de la boleta por algún artista en específico. No será procedente ningún reembolso, por la cancelación de algún artista del festival.

Para la venta de abonos a eventos deportivos, el consumidor al momento de la compra acepta que está adquiriendo el derecho a ingresar a los partidos que se desarrollen durante la temporada, y no se está adquiriendo boletas individuales para un partido en específico. No será procedente ningún reembolso, por la cancelación de algún partido o cierre de alguna localidad.

12. Eventos cancelados, aplazados, reprogramados o con cambios en las condiciones inicialmente anunciadas



Ocasionalmente, los promotores de eventos pueden cancelar, aplazar, o reprogramar los eventos para una fecha diferente o a una hora diferente, o incluso pueden modificar el lugar donde se llevará a cabo.

Si el evento se cancela: El comprador podrá realizar una solicitud de reembolso, la cual será revisada por TICKET FAST de acuerdo a los términos contractuales establecidos con el promotor del evento; En caso de que sea procedente el reembolso TICKET FAST informará a través de la sección Tuboleta y en el comunicado el plazo y los requisitos para efectuar las solicitudes de devolución.

En algunos casos, el Promotor del evento también puede darle la opción de elegir un recambio para ser utilizado en otros eventos realizados por el mismo promotor del evento; de ser así, le enviaremos la información explicando sus opciones y cómo solicitar el recambio.

Si ha comprado sus entradas para el evento cancelado a través Pásala, podrá solicitar el reembolso. En este caso, deberá consultar los términos y condiciones de Pásala, [aquí](#).

Si el evento se aplaza, reprograma o se cambian las condiciones inicialmente anunciadas: El promotor del evento a través de TICKET FAST informará oportunamente las nuevas fechas o nuevas condiciones del evento.

Si adquirió sus boletas para el evento aplazado, reprogramado o modificado a través de Pásala, tiene la opción de solicitar el reembolso. En este caso, deberá consultar los términos y condiciones de Pásala, [aquí](#).

Si su evento es cancelado, aplazado, reprogramado o se cambian las condiciones inicialmente anunciadas, informaremos las novedades sobre el estado del evento y cualquier procedimiento de reembolso, o recambio a través de los comunicados y la página web.

Para obtener información sobre cualquier evento cancelado, aplazado, reprogramado o modificado, verifique la información del evento en la sección Tuboleta te cuenta y en su cuenta personal (que incluirá la información más actualizada sobre el estado del evento) o comuníquese con nosotros a través de nuestros canales de atención de servicio al cliente.

No seremos responsables de gastos adicionales tales como gastos de transporte, hospedaje en los que usted o cualquier otra persona incurra en relación con un evento cancelado, aplazado, reprogramado o modificado. Tampoco lo seremos por gastos en el que usted o cualquier otra persona incurra en relación con errores involuntarios.

Valor del servicio cobrado por Tuboleta y costo del método de envío: Teniendo en cuenta que no podemos recuperar los costos administrativos en los que se incurre como operador de boletería no podemos ofrecer reembolsos de estos valores a los clientes por eventos aplazados, reprogramados o con modificaciones a las condiciones inicialmente anunciadas, toda vez que esto depende de los



promotores de eventos, (con excepciones limitadas, como el derecho de retracto ejercido en las condiciones previstas en el Estatuto del consumidor y en las determinadas por el Promotor del Evento y por cada evento).

13. Reembolsos, y Recambios

Todas las ventas son definitivas y los reembolsos solo se permiten en circunstancias limitadas. Antes de comprar boletas, revise cuidadosamente los datos del evento y la selección de los asientos. Tenga en cuenta que el sistema confirma varias veces la información de la compra. Las políticas establecidas por los promotores de eventos generalmente nos prohíben emitir cambios o reembolsos después de que se haya comprado una boleta.

Reembolsos: Si en su compra es procedente el reembolso y se han recibido las autorizaciones del Promotor del evento, le reembolsaremos el valor pagado por la boleta. Los cargos por servicio, y método de envío se excluirán del valor de reembolso.

Para el proceso de reembolso se seguirá el procedimiento que TICKET FAST determine en la sección procedimiento para devoluciones y reembolsos.

Atendiendo lo previsto en el artículo 16 del Estatuto del Consumidor, si el evento o espectáculo público se cancela, aplaza, suspende o se modifican las condiciones por motivos de fuerza mayor, hecho de un tercero, caso fortuito, órdenes de autoridad competente, o si estos no pueden llevarse a cabo a raíz de situaciones de salud, de orden público y/o debido a enfermedades contagiosa y/o amenaza o miedo de enfermedad contagiosa, ajenos a la responsabilidad de TICKET FAST, no será procedente el reembolso.

Tenga en cuenta que los mapas de los asientos son una representación gráfica de un lugar; por lo que, están sujetos a cambios en cualquier momento y no procederán reembolsos si se actualiza el mapa de asientos, si se agregan asientos/filas adicionales.

Ocasionalmente, podemos ofrecer boletas con descuento después de la fecha inicial de venta. Lo anterior en función de la oferta y la demanda, por lo que no reembolsaremos la diferencia entre el precio original y el precio final de venta.

Recambios. El Promotor del evento puede brindar la opción al comprador de solicitar un recambio por eventos cancelados, aplazados, reprogramados o con modificación en las condiciones inicialmente anunciadas; si es así, el promotor del evento y/o TICKET FAST se lo informarán indicando las condiciones para hacerlo.

Los recambios son proporcionados y autorizados por el Promotor del evento y no por TICKET FAST.

Los recambios pueden aplicarse a la compra de boletas para otros eventos durante el período de tiempo y condiciones especificadas por el Promotor. El Promotor del



evento determinará qué eventos futuros, lugares y compras complementarias son elegibles y TICKET FAST se encargará de informar a los compradores.

El monto del recambio siempre incluirá el 100% del valor nominal de las boletas, sin incluir el valor del servicio, y método de envío.

14. Procedimiento de devoluciones y reembolsos

En consideración a los términos y condiciones previstos, y en cumplimiento a la normatividad que le es aplicable, el proceso de devolución y reembolso podrá llevarse a cabo teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- Toda solicitud de devolución debe ser realizada, a través de nuestro sistema de PQRS de servicio al cliente, la cual será atendida en un término no superior a 30 días hábiles. En caso de retrasos en el proceso de devolución se le informará el motivo, y el plazo máximo para resolverla.
- La solicitud de devolución será evaluada por el área del servicio al cliente. En caso de que la solicitud de devolución sea procedente TICKET FAST le informará de la aceptación de la devolución, así como del estado del proceso, hasta el momento en que se haga efectiva la devolución. Si la solicitud de devolución no es aceptada TICKET FAST le informará las razones por las cuales no es procedente.
- En los eventos reprogramados, o con cambio en las condiciones inicialmente anunciadas que no se solicite el reembolso dentro de los términos informados en la garantía legal, se entiende que el comprador acepta si se establece las nuevas condiciones, y no procederá el reembolso.
- En caso de que el reembolso sea procedente, se procesará según el método de pago original utilizado en el momento de la compra. No podemos emitir un reembolso a una tarjeta de crédito o débito diferente (esto incluye las solicitudes de reembolso realizadas a través de los puntos presenciales).
- **Tenga en cuenta lo siguiente frente a nuestro proceso de devolución:**

Si realizo la compra con **TARJETA DÉBITO O EFECTIVO**, tenemos una alianza con Efecty, quien pone a disposición su red nacional de puntos para que pueda recoger su dinero. Este servicio tendrá un valor de \$6.000 por cada \$1.000.000 de pesos, los cuales serán descontados del valor de la devolución. Se le notificará las instrucciones al correo electrónico registrado indicando el momento en el que podrá acercarse al punto de atención más cercano.

En caso de que la compra se haya realizado con **TARJETA DE CRÉDITO** tenga en cuenta que realizaremos automáticamente el proceso de devolución a la tarjeta de la cual se efectuó la compra.



- Si el número de su tarjeta de crédito ha cambiado o la tarjeta se encuentra cancelada, y siempre y cuando no se haya realizado el reembolso respectivo, deberá informarlo con anticipación a través de nuestros canales de atención para realizar la devolución por otro medio, siempre y cuando se adjunte los documentos solicitados por TICKET FAST.

Causales de devolución:

- En cumplimiento del deber legal de garantía; En los casos de Cancelación, aplazamiento, reprogramación, o cambio en las condiciones inicialmente anunciadas y de acuerdo con lo informado por el Promotor del Evento.
- En ejercicio del Derecho de Retracto y/o Reversiones de acuerdo con lo establecido en el Artículo 47 y Artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.
- En las transacciones registradas como cobros sin compra o dobles cobros. TICKET FAST, podrá solicitar los documentos necesarios para identificar la transacción.
- En los eventos en que el comprador no reciba las boletas adquiridas o no correspondan al evento elegido.

15. Derecho de retracto

Conforme al Artículo 47 del Estatuto del Consumidor el comprador podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los (5) cinco días hábiles posteriores a la compra. Por disposición de la ley el derecho de retracto solo aplica para las compras realizadas en medios no presenciales.

El comprador deberá presentar su solicitud a través de nuestra página web en la sección contáctenos, o mediante la línea de contact center (601) 5936300.

Solo en los casos de retracto, la devolución del dinero se realizará por el valor total de la compra, sin descuentos y al mismo método de pago utilizado en la compra.

En el caso de pagos con tarjetas, la devolución se encontrará sujeta a los tiempos de respuesta de los procesadores de pagos y las entidades financieras.

Si el pago se realizó por PSE, la devolución se realizará a través de Efecty, con un costo asociado \$6.000 por cada \$1.000.000 de pesos, los cuales serán descontados del valor de la devolución.

TICKET FAST, está facultado para abstenerse de reconocer el derecho de retracto solicitado por el cliente cuando no se cumplan con los requisitos para ejercerlo.

16. Reversiones del pago

La reversión del pago solo aplicará cuando la compra haya sido realizada por un canal de venta no presencial, se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, en los casos de transacciones



fraudulentas o sospechosas, operaciones no solicitadas, cuando el producto adquirido no sea recibido, o no corresponda a lo solicitado

En los casos de transacciones desconocidas, el consumidor deberá reportar la solicitud dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la que tuvo conocimiento, a través de los canales de atención y ante el emisor de pago utilizado para la compra con el fin de que se realicen las verificaciones correspondientes y de ser procedente se inicie el proceso de reversión de la transacción. En caso de que la solicitud de reversión no sea aprobada, se informará al consumidor los motivos de la decisión.

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 51 de la ley 1480 de 2011, el proceso de reversión de la transacción se realizará en conjunto con los demás participantes en el proceso de pago. Por lo que la reversión estará sujeta a los tiempos y condiciones de las entidades financieras.

TICKET FAST, podrá solicitar los documentos o pruebas que respalden la solicitud de reversión.

17. Efectividad de la garantía

En el evento de cancelaciones, reprogramaciones o cambio en las condiciones inicialmente anunciadas, el comprador podrá optar por la devolución del dinero pagado.

El comprador deberá presentar su solicitud a través de nuestra página web en la sección contáctanos, o mediante la línea de contact center (601)5936300 para que el caso sea estudiado y verificado por parte del área encargada, y de ser procedente se indicará el trámite del proceso, de lo contrario se explicarán los motivos por los cuales no procede la solicitud de reembolso.

El término legal de garantía será el indicado por el promotor del evento, de lo contrario será máximo de un año de acuerdo con las normas generales de protección al consumidor vigentes. Es importante que verifique que la fecha de reclamo se encuentre dentro del periodo de cobertura de la garantía y que se refiera a los servicios adquiridos directamente con TICKET FAST. Tenga presente que una vez expire el término de la garantía legal TICKET FAST no será procedente la solicitud de devolución.

18. Verificación de información de cuenta, y pedido.

Toda la información sobre cuentas y pedidos debe ser válida y está sujeta a verificación. Los pedidos están sujetos a la aprobación de la tarjeta de crédito, débito o del medio de pago correspondiente por parte de la entidad bancaria, y se procesan en la pasarela de pagos autorizados por el sitio web.

Las solicitudes que se realizan, o se intentan realizar, utilizando una cuenta con cualquier información que se considere falsa, engañosa, incorrecta o incompleta, o que no se pueda verificar como perteneciente al titular de la cuenta, como nombre, dirección, correo electrónico, número de teléfono, dirección IP u información relevante están sujetos a la cancelación de la compra y de la cuenta asociada en



cualquier momento. Además, si su pedido se cancela por cualquiera de los motivos anteriores, las boletas quedarán disponibles para la venta al público.

19. Método de envío de la boletería

En general, se pueden ofrecer algunos de los siguientes métodos de entrega:

- Imprímelo en casa – E-Ticket.
- Entrega en puntos de venta o taquillas autorizados para compras internacionales.
- Tuboleta Pass.

El método de entrega estará sujeto a cada evento.

En los casos de entrega de boletería en la taquilla, el Comprador de Boletería acepta que solamente se le entregará la boleta al titular de la tarjeta con la cual se realizó el pago, quien deberá exhibir la tarjeta de crédito o débito con la que realizó la compra y su documento de identidad. En el caso que la compra se haya realizado a través de tarjetas virtuales, deberán además de exhibir su documento de identidad, entregar certificación expedida por su entidad bancaria, en donde conste la existencia de la tarjeta, su titularidad y la compra realizada.

No se aceptan poderes, avisos de pérdida de documentos, denuncios, noticias criminales o autorizaciones a terceras personas, TICKET FAST no se hace responsable por la devolución de dinero por boletas no reclamadas.

Por favor revise cuidadosamente el método de envío establecido para el evento y durante el proceso de compra. Para las compras con tarjeta internacional por motivos de seguridad, la entrega de las boletas se realizará al titular de la compra de manera presencial en el lugar que se indique en la información del evento.

20. Grabación, Transmisión y Exhibición en eventos virtuales

En el caso de la comercialización de eventos virtuales, su uso es únicamente personal. No puede grabar, copiar, exhibir públicamente, transmitir ni distribuir ningún evento virtual por ningún medio, revender vistas de ningún evento virtual ni permitir que otros inicien sesión en su cuenta con el fin de ver un evento virtual.

21. Reventa Ilícita de Boletas y prohibición de publicidad

La reventa ilegal (o el intento de reventa ilegal) de boletas, incluidos, entre otros, la falsificación o la copia de boletas, es motivo de anulación y cancelación sin compensación alguna. Además, nos reservamos el derecho de restringir o negar los privilegios de compra de boletas a cualquier persona que determinemos que está violando nuestra política.

Debido a que no garantizamos la autenticidad de las boletas comprados a ningún revendedor externo o canal no autorizado le recomendamos que compre boletas



directamente a través de nuestros canales, o aliados autorizados, o desde la taquilla del evento.

22. Derechos de autor

Todo el contenido disponible en nuestro sitio web, es propiedad de TICKET FAST o de sus proveedores de contenido. Adicionalmente, las marcas comerciales disponibles a través de cualquier servicio de TICKET FAST no pueden ser utilizadas en productos o servicios ajenos a TICKET FAST por terceros que puedan perjudicar a TICKET FAST. Las imágenes o marcas comerciales que aparezcan en nuestro sitio web y que no sean de propiedad de TICKET FAST son propiedad de sus respectivos titulares. Las boletas no se pueden usar para publicidad, promociones, concursos o sorteos, a menos que se autorice formalmente por escrito por parte de TICKET FAST.

23. Solución de controversias y legislación aplicable

Al usar cualquier servicio de TICKET FAST, todas las visitas, contratos y transacciones que se realicen en este sitio, así como cualquier diferencia surgida entre las partes será sometida a la legislación colombiana aplicable, el consumidor, previo a entablar cualquier acción jurisdiccional, se obliga a realizar la reclamación directamente ante TICKET FAST, y a usar los métodos alternativos de solución de conflictos, tales como conciliación, transacción, arbitraje, entre otros.

24. Canales de atención autorizados

Todas las solicitudes, quejas o reclamos relacionados con nuestros productos o servicios, deberán ser presentados exclusivamente a través de los siguientes canales de atención:

- Call center 601-5936300
- Sección contáctenos a través de nuestro sitio web en el que encontrará nuestro chat y nuestra sección de servicio al cliente.

Las compras efectuadas en la página web www.tuboleta.com se entienden efectuadas en los términos de la legislación colombiana, en particular la ley 527 de 1999; razón por la que todas las transacciones, consultas y compras se reputan firmadas electrónicamente por el usuario, quien se obliga en los términos legales en el negocio jurídico realizado.

Los presentes términos rigen a partir de su publicación y se entiende vigente durante todo el término de la relación contractual del comprador y TICKET FAST.