

Términos y Condiciones

Aplazamiento o Modificación

PLAZO Y CONDICIONES PARA EVENTOS APLAZADOS O CANCELADOS POR EMERGENCIA SANITARIA DEBIDO AL COVID 19

Debido a la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional a partir de 12 de marzo de 2020, los eventos con aglomeración superior a 50 personas quedaron aplazados como medida de prevención ante el impacto ocasionado por el virus COVID 19.

Si usted adquirió boletas para eventos aplazados por esta situación, lo invitamos a que verifique las **NUEVAS FECHAS** programadas.

Teniendo en cuenta que los eventos fueron APLAZADOS no hay lugar a devoluciones de dinero, sin embargo, si persiste su decisión de no asistir a la nueva fecha ponemos a su conocimiento la normatividad vigente para este tipo de casos:

1. **Decreto 818 del 4 de junio de 2020**, "Por el cual se adoptan medidas especiales para la protección y mitigación del impacto del COVID-19 en el sector cultura, en el marco del Estado de Emergencia Económica Social y Ecológica, declarado mediante el Decreto 637 de 2020"
 - Dentro de sus consideraciones decreta:
Artículo 5. Reembolso o devolución por venta de boletería y derechos de asistencia a espectáculos públicos de las artes escénicas.

En los casos en que los productores de espectáculos públicos de las artes escénicas de que trata la Ley 1493 de 2011, con inscripción activa y vigente en el Portal Único de espectáculos Públicos - PULEP, y los operadores de boletería con autorización vigente otorgada por el Ministerio de Cultura, reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras situaciones relacionadas con el reembolso o la devolución por la venta de boletería y entrega de derechos de asistencia a espectáculos públicos de las artes escénicas que iban a ser realizados desde el 12 de marzo de 2020, fecha en la que inició la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 en todo el territorio nacional según la declaratoria del Ministerio de Salud y Protección Social, podrán realizar la devolución o el reembolso de los derechos de asistencia a los espectáculos efectivamente cancelados, aplazados o reprogramados, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19 y hasta por un año más.

Si quiere conocer el decreto en su totalidad, puede remitirse al siguiente link

<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20818%20DEL%204%20DE%20JUNIO%20DE%202020.pdf>

2. El Ministerio de salud expidió la Resolución 222 del 25 de febrero de 2021 en el cual se toman nuevas medidas para mitigar y extender el término de la Emergencia Sanitaria hasta el 31 de mayo de 2021
3. El APLAZAMIENTO de los eventos se da por FUERZA MAYOR debido a la situación de salud evidenciada por la OMS configurada en la Pandemia por COVID 19, situación enmarcada dentro del **Estatuto del Consumidor Ley 1480, artículo 16 - EXONERACION DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTIA** es su numeral primero; por tanto, NO genera la obligatoriedad de devolver el dinero de las entradas vendidas.

En conclusión, usted podrá tomar alguna de las siguientes alternativas:

1. Podrá asistir a la nueva fecha programada para el 2021 con la misma boleta o ticket digital emitido.
2. Podrá Solicitar el reintegro de su dinero, el cual se tomará el lapso mientras esté vigente la emergencia sanitaria y hasta por un año más, es decir que, de acuerdo con la normatividad vigente, arriba enunciada, nuestra compañía tendrá un plazo para devolver los dineros hasta el día 31 de Mayo de 2022. (tenga en cuenta que esta fecha podrá variar si las disposiciones del gobierno nacional son modificadas).
3. Podrá cambiar su entrada para ingresar a otros eventos comercializados por nuestra empresa, que sean programados en el año 2022, teniendo en cuenta que pueden aplicar condiciones y restricciones según cada evento.

PLAZO Y CONDICIONES PARA LA DEVOLUCION DEL DINERO EN CASO DE APLAZAMIENTO O

MODIFICACION DE UN EVENTO (eventos no cobijados por la emergencia sanitaria).

Teniendo en cuenta que un evento puede ser modificado debido a factores externos a TICKET EXPRESS® como cambio de lugar, cambio de fecha, incumplimiento de artistas, inconvenientes de transporte aéreo o terrestre de los artistas, condiciones ambientales, fuerza mayor o caso fortuito, se publicara en la página web www.ticketexpress.com.co los cambios generados y las posibles soluciones para usted como cliente, dentro de las condiciones normales se establece que no se hará devolución del dinero por cambio de lugar de realización o cambio de fecha siempre y cuando el evento se realice en el lapso de 5 días hábiles después a la fecha inicial que se haya anunciado, la misma boleta adquirida por usted será válida para ingresar al evento en la nueva fecha o en el nuevo escenario. En caso de que el tiempo de aplazamiento sea superior a los 5 días usted podrá decidir si asiste o no al evento, si requiere la devolución del dinero o si desea que se le cambie la boleta por otro evento futuro, EL CLIENTE para este último caso deberá escoger un valor de boleta igual o superior al cual compro y en caso de valores superiores EL CLIENTE deberá pagar la diferencia del valor de la nueva boleta. En caso de que el evento sea con silletería numerada y se cambie a un lugar donde no se pueda mantener la misma ubicación adquirida por usted, se le asignara una localidad similar procurando mantenerle en un rango de 5 filas adelante o atrás de lo comprado, para este caso no habrá devolución de dinero, solo en aquellos casos en los cuales se desmejore notablemente su ubicación es decir que haya una diferencia de más de 5 filas a lo inicialmente comprado. El valor de la boleta adquirido por usted cubre los siguientes costos dentro del evento y en esta misma proporción se harán los reembolsos en caso de modificaciones en el evento: – Artista Principal 35% – Artistas Secundarios 20% – Impuestos y Sayco 17,5% – Producción 27,5% (incluye

escenario, publicidad y montaje del evento) Si se presenta un cambio de los artistas anunciados se hará la devolución del dinero de LA BOLETA de manera proporcional al incumplimiento, es decir si se habían anunciado 5 artistas y solo se presentan 4 artistas se devolverá el equivalente al artista faltante siempre y cuando quien haya faltado no sea el Artista principal. Se determina artista principal aquel de mayor reconocimiento en el mercado o el primero que se anuncia en la publicidad o el artista más destacado en el evento y la publicidad y artistas secundarios aquellos artistas que abren el concierto y que no son tan destacados en la promoción del evento. Si el artista faltante fue un artista secundario se devolverá el dinero de manera proporcional a los artistas presentados teniendo en cuenta los porcentajes anunciados arriba. Por ningún motivo se devolverá dinero en aquellos casos en los cuales se presente el artista principal. En caso de cualquier otra modificación a lo inicialmente establecido por favor escribanos al mail contactenos@ticketexpress.com.co con el fin de dar curso a su solicitud y analizar su caso para saber si aplica o no reintegro de dinero, aclarando desde ahora que no habrá reintegros de dinero o cambios de boletería por motivos ajenos a la organización o a TICKET EXPRESS®, es decir en aquellos casos en los que usted simplemente no pueda asistir al evento. Si el evento es modificado en cuanto a fecha, lugar y otro similar, normalmente, LA BOLETA que usted adquirió tendrá la misma validez para ingresar en la nueva fecha o lugar establecido, en caso contrario se anunciara en nuestra página web las nuevas condiciones establecidas o los cambios que se requieran hacer.

DAÑO O PÉRDIDA DE BOLETERÍA

Una vez que sean entregadas las boletas, EL CLIENTE asume toda la responsabilidad del uso, tenencia y cuidado que le dé a sus boletas. TICKET EXPRESS® no realiza reposición de boletas si éstas han sido perdidas, robadas o dañadas. Para evitar cualquier problema para acceder a algún evento le recomendamos guardar sus boletas en un lugar seguro, lejos del calor, humedad, o luz solar. Las boletas son un título valor al portador, por tanto, se permitirá el ingreso a aquella persona que las presente a la entrada. Si por algún motivo previamente analizado y autorizado por el EMPRESARIO y TICKET EXPRESS® se llegara a autorizar la reimpresión de las boletas el costo de cada reimpresión es de diez mil pesos \$10.000 pesos por boleta y esto solo aplicara en eventos con silletería numerada, para eventos de admisión general no habrá ningún tipo de autorizaciones.

Cancelación de Eventos

PLAZO Y CONDICIONES PARA LA DEVOLUCION DEL DINERO EN CASO DE CANCELACION DEFINITIVA DE UN EVENTO (eventos no cobijados por la emergencia sanitaria)

Eventualmente EL EMPRESARIO, u organizador del evento podrá cancelar un evento, por factores externos a TICKET EXPRESS®, tales como incumplimiento de artistas, inconvenientes de transporte aéreo o terrestre de los artistas, condiciones ambientales, baja asistencia de público, fuerza mayor o caso fortuito, si esta situación se presentara será publicada en la página web www.ticketexpress.com.co, tan pronto como nuestra empresa sea notificada por escrito por parte de EL EMPRESARIO, allí se publicara el procedimiento que usted debe seguir para solicitar el

reembolso del dinero o para cambiar su boleta para otro evento, EL CLIENTE para este último caso deberá escoger un valor de boleta igual o superior al cual compro y en caso de valores superiores EL CLIENTE deberá pagar la diferencia del valor de la nueva boleta.

Dentro de las condiciones normales se establece que la devolución del dinero de un evento cancelado inicia 8 días hábiles después de haberse anunciado la cancelación del evento.

Cuando TICKET EXPRESS® autorice el reembolso de una boleta, este valor corresponderá al valor nominal de LA BOLETA o, si fue un boleto de descuento, entonces se reembolsará el precio pagado por LA BOLETA. Bajo ninguna circunstancia se reembolsará el costo por entrega, servicio situado o cargos por servicio "Ticket Service®".

El reembolso del dinero se hará únicamente a aquellas personas que hayan adquirido las boletas en puntos de venta oficiales de TICKET EXPRESS® y que se encuentran anunciados en la página web www.ticketexpress.com.co, por ningún motivo se harán reembolsos en caso de que usted haya adquirido boletas directamente con el Empresario u otras personas autorizadas por él pero que no son puntos oficiales de TICKET EXPRESS®, nuestra empresa no se hará responsable de ese reembolso y usted deberá remitirse directamente a ellos, por ningún motivo TICKET EXPRESS® reembolsara dinero de boletas compradas en lugares diferentes a los anunciados en la página o a través del Call Center o página web oficial de TICKET EXPRESS®.

El reembolso del dinero se hará de acuerdo con el medio de pago con el cual la boleta fue pagada; si la BOLETA fue pagada en tarjeta de crédito el reembolso se realizará a la misma tarjeta, si el pago fue realizado en tarjeta débito, PSE o efectivo el reembolso se realizará en efectivo mediante transferencia electrónica. Para iniciar los procesos respectivos de reembolso deben escribir al correo contactenos@ticketexpress.com.co y allí recibirá las instrucciones pertinentes.

Si usted realizó la compra en un punto de venta, Call Center o Internet y ya tiene las boletas en su poder debe dirigirse al punto de venta o puntos autorizados que se publicarán en la página web para el reembolso, TICKET EXPRESS® determinara la cantidad de puntos de venta que harán el reembolso. Recuerde que las boletas deben estar en perfecto estado, no deberán tener tachaduras ni enmendaduras, deberá estar completas, es decir el cuerpo de la boleta y los desprendibles. En caso de que usted presente una boleta incompleta o en mal estado no se hará el reintegro del dinero. Usted también puede remitirse a nuestra página web www.ticketexpress.com.co en el link de contáctenos y enviar escaneadas en PDF las boletas adquiridas (proceso autorizado por Ticket Express de acuerdo a condiciones y restricciones de cada evento, de lo contrario se debe hacer la entrega física de las boletas).

Si usted realizó la compra por Internet o Call Center y aún no ha reclamado las boletas, por favor ingrese a nuestra página web www.ticketexpress.com.co en el **link de contáctenos** elija la opción de cancelación de evento y diligencie toda la información solicitada, para este caso el reembolso del dinero se hará directamente a su tarjeta.

Después de recibida su solicitud a través del link de contactenos@ticketexpress.com.co, usted recibirá a vuelta de correo un formulario en donde debe diligenciar la información pertinente para dar inicio al trámite de devolución; el formulario debe ser diligenciado en su totalidad sin tachones ni enmendaduras y ser remitido nuevamente al link de contáctenos para dar inicio al proceso.

Después de ser anunciado un aplazamiento, modificación o cancelación de un evento, usted tendrá un plazo de 15 días hábiles para tomar la decisión de solicitar reembolso o pedir el cambio de las boletas, después de transcurrido este tiempo TICKET EXPRESS® no se hará responsable por ello.

Ni TICKET EXPRESS® ni el EMPRESARIO se serán responsables por los intereses generados en las tarjetas de crédito, gastos de emisión, gastos de viaje u otros gastos en los que usted o cualquier otra persona incurra en relación con un evento que haya sido cancelado, aplazado o modificado. Estos costos estarán única y exclusivamente a cargo del CLIENTE.

Para cualquiera que sea el caso debe proporcionar siempre el número de orden que aparece impreso en LA BOLETA como "Orden No." Si tiene alguna duda adicional puede contactarnos a nuestros Call Center o al mail contactenos@ticketexpress.com.co

Declinación de Compras

PLAZO Y CONDICIONES PARA DECLINACIÓN DE LA COMPRA DE LAS BOLETAS

A través de nuestro sitio web www.ticketexpress.com.co, de los vendedores de los puntos de venta y de los agentes de Call Center, TICKET EXPRESS® por mandato de EL EMPRESARIO y/o Organizador del Evento le informa a todos los CLIENTES los datos generales del evento con el fin de que antes de realizar la compra de la boleta, sea de forma presencial o no presencial, verifique toda la información del evento, EL CLIENTE debe estar completamente seguro de lo que va a adquirir, por tanto después de realizada y finalizada una transacción, bien sea por Internet, Call center, Puntos de Venta o Taquillas, TICKET EXPRESS® no realizará cambio de boletería, cambio de localidades, devoluciones de dinero ni cancelación de órdenes.

Sin embargo, se le informa a todos nuestros clientes que realicen compras en línea; que por disposición contenida en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, podrán ejercer su derecho de retracto dentro los (5) días hábiles contados a partir de la fecha de la compra y siempre que no se haya llevado a cabo el evento. En caso de que el evento se haya realizado a cabalidad y de acuerdo a lo ofrecido no habrá reintegros de dinero.

