

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA COMPRAVENTA DE BOLETERÍA Y DE ACEPTACIÓN DEL COBRO DEL CARGO POR SERVICIO**

### **• TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE COMPRAVENTA DE BOLETERÍA PARA EL ACCESO AL ESPECTACULO/EVENTO**

Al aceptar los Términos y Condiciones del Servicio de Compraventa de Boletería (en adelante los "T&C"), el Cliente se obliga en los siguientes términos:

#### **1. DECLARACIONES DEL CLIENTE**

El "Cliente", entendido como la persona que adquiere una boleta a través de LATINBOLETOS, comprende y acepta que:

1.1. LATINBOLETOS es un operador de boletería de espectáculos públicos, conciertos, espectáculo/evento deportivos, conferencias u otros (en adelante los "Espectáculo/evento" o el "Espectáculo/evento" según aplique) legalmente autorizado.

1.2. LATINBOLETOS comercializa boletas de Espectáculo/evento por mandato de sus organizadores, empresarios, productores o promotores (en adelante los "Productores" o el "Productor" según aplique), cuyo nombre y NIT se indican en la información de cada Espectáculo/evento.

1.3. LATINBOLETOS únicamente comercializa la boletería del Espectáculo/evento, por lo que es un tercero ajeno a su organización. En consecuencia, no es responsable por la modificación, aplazamiento, cancelación, cambios de precios, reprogramación, calidad, contenido, actos o consecuencias que se deriven del Espectáculo/evento, al ser decisiones y hechos que dependen del Productor.

1.4. LATINBOLETOS presta un servicio de atención al cliente integral a través de un software como servicio y centro de atención al cliente (WhatsApp, teléfono y redes sociales), el cual es independiente al desarrollo del Espectáculo/evento. Para sufragar los costos del centro de atención al cliente, licencias de software, nómina, servicios públicos entre otros, LATINBOLETOS cobra un cargo administrativo por servicio, que está sujeto al impuesto sobre las ventas – IVA y se discrimina en la boleta según lo establecido en los T&C.

1.5. Toda la información del Espectáculo/evento publicada en la página web de LATINBOLETOS, como número de boletas, ubicaciones, valor de la boletería, condiciones de acceso, fechas, horas, y demás características del Espectáculo/evento, ha sido suministrada, por lo que la decisión de compra del Cliente se ha basado en ello.

1.6. La información de los Espectáculo/evento publicada por LATINBOLETOS es suministrada por los Productores, quienes eventualmente podrán modificarla, caso

en el cual LATINBOLETOS, en su calidad de mandatario informará estos cambios en el sitio web y sus canales de comunicación (correo electrónico y redes sociales según aplique). LATINBOLETOS no será responsable por la modificación de las condiciones del Espectáculo/evento que sean ordenadas por el Productor.

1.7. La compra de boletería está sujeta a la aprobación y verificación de la transacción por parte del banco, o medio de pago, a través del cual el Cliente realice la compra, así como a la verificación de los datos.

1.8. LATINBOLETOS no controla de ninguna forma las páginas de los medios de pago o pasarelas de pagos a través de las que se realizan las transacciones. En este sentido, LATINBOLETOS no será responsable por el tratamiento de la información que el Cliente suministre a estas páginas, a los medios de pago o a las entidades financieras para la realización de dichas transacciones. Estos últimos son responsables en los términos y condiciones propios informados en sus páginas.

1.9. El costo de transacción se verá discriminada al momento de la compra y será cobrado por el medio de pago utilizado por el concepto de "Procesamiento de Orden o similares".

1.10. Cuando la compra de boletería finalice exitosamente, se enviará al correo electrónico aportado por el Cliente la factura, el comprobante de pago detallado por conceptos y el número de confirmación de compra.

1.11. Por razones de seguridad, únicamente pondrán ejercer los derechos establecidos en los T & C y la legislación vigente aplicable, quienes acrediten que son los titulares de la cuenta LATINBOLETOS que generó la compra o el titular del producto financiero o medio de pago que la realizó. Las devoluciones únicamente se realizarán al Titular del producto financiero o medio de pago, en caso de ser procedentes.

1.12. La compra de boletería estará sujeta al pago de los impuestos, tasas y contribuciones según la legislación vigente aplicable.

1.13. La cuenta de LATINBOLETOS del Cliente estará asociada al correo electrónico validado por el Cliente, el cual no podrá modificarse salvo que exista una solicitud del Cliente de la cuenta, previa validación de la entidad por parte de LATINBOLETOS.

## 2. CONDICIONES PARA LA ENTRADA AL ESPECTACULO/EVENTO

2.1. La entrada al Espectáculo/evento está condicionada a la presentación de la boleta (física o digital) válida, el cumplimiento de las condiciones de acceso al Espectáculo/evento, a la revisión de seguridad del asistente y sus objetos por el personal de seguridad. El personal de seguridad y/o logística podrá negar el acceso al Espectáculo/evento cuando tenga fundamento razonable para ello.

2.2. La boleta sólo será válida para el Espectáculo/evento en la fecha, ubicación y hora que en ella se indica. El número de boletas, así como los datos contenidos en cada una de ellas correspondientes al Espectáculo/evento fueron seleccionados directamente por el Cliente, por lo que la alusión al desconocimiento de las condiciones del espectáculo/evento no podrá ser alegado como causal de devolución del dinero.

2.3. El Cliente decidirá su ubicación dentro del Espectáculo/evento, y considerará situaciones tales como condiciones de salud, embarazo o discapacidad, según aplique, al momento de realizar su compra, asumiendo los riesgos que puedan derivarse de un espectáculo/evento con afluencia masiva.

2.4. Se negará el acceso si la boleta no es válida o si no se cumplen las reglas del espectáculo/evento en relación con los objetos personales que pueden ingresarse, o las condiciones de acceso al Espectáculo/evento.

2.5. El Cliente deberá conservar en todo momento durante el Espectáculo/evento su boleta, en formato físico o digital.

### 3. ENTREGA DE BOLETERÍA

3.1. Si el Cliente selecciona el servicio de recogida, tiene la opción de acceder a la boleta hasta un día antes del Espectáculo/evento directamente en los Puntos de Venta autorizados, o en taquilla el día del Espectáculo/evento, según aplique. Asimismo, por seguridad, el Cliente acepta que solamente se le entregará la boleta al titular de la tarjeta o medio de pago con que se realizó el pago. Al momento de recoger las boletas se deberá contar con lo siguiente:

- a) El número de confirmación de compra (proporcionado al finalizar la compra).
- b) La tarjeta de crédito, débito o la acreditación de la titularidad del medio de pago en digital con la que se realizó la compra.
- c) El documento de identidad vigente del titular tarjetahabiente (cédula, DNI o pasaporte vigente).
- d) Si no se presentan los documentos anteriores no se entregará la boleta.

3.2. Si el Cliente selecciona el servicio de boleta electrónica podrá acceder a su cuenta de usuario creada en el sitio web de LATINBOLETOS para descargarla. La boleta se generará en formato PDF y se podrá imprimir, si se habilita la opción, o exhibir digitalmente para presentarla al personal autorizado el día del ingreso al Espectáculo/evento. En caso de que el Cliente imprima la boleta, la impresión deberá ser legible, por lo que se recomienda evitar doblar o arrugar la boleta, para que el código de barras o QR pueda ser leído por el sistema.

3.3. Si el Espectáculo/evento comercializado por LATINBOLETOS utiliza QR dinámico en la Boletería, no se podrá imprimir la boleta o presentar capturas de pantalla del QR (teléfono) de aquella. En consecuencia, solo se podrá presentar la

boleta desde la página de LATINBOLETOS, desde la billetera del celular, o desde la aplicación de LATINBOLETOS, según se aplique.

3.4. Si el espectáculo/evento comercializado por LATINBOLETOS utiliza como método de validación manillas de acceso, estas manillas podrán ser enviadas al cliente a su dirección de domicilio o dejarse en taquillas para ser reclamadas por LATINBOLETOS, según sea informado en los términos y condiciones del espectáculo/evento. El cliente es responsable por la información de envío suministrada a LATINBOLETOS, el uso, conservación o pérdida de las manillas de acceso y de estar en su domicilio al momento de la entrega. En caso de que estas manillas se extravíen, se dañen o deterioren, el cliente deberá asumir el valor de la reposición de estas.

3.5. Cuando una boleta sea registrada por el lector electrónico al momento del ingreso al Espectáculo/evento automáticamente se impedirá la aprobación para el ingreso de copias de esa boleta y se negará el acceso así se acredite como el Cliente. El Cliente es responsable por el mal uso, la pérdida y la copia de la boleta, así como por la pérdida de las credenciales de acceso a la cuenta de LATINBOLETOS, las transferencias desde su cuenta LATINBOLETOS y las reproducciones de su código QR dinámico. Se recomienda proteger el archivo descargado y la boleta impresa en un lugar seguro para evitar situaciones como la descrita, así como tener su celular con contraseñas que eviten el ingreso no autorizado a su cuenta LATINBOLETOS.

#### 4. CARGO POR SERVICIO

4.1. El Cliente entiende y acepta que, para la adquisición de la boleta, LATINBOLETOS es un mero intermediario que presta el servicio de generación de boletería y atención al cliente.

LATINBOLETOS se obliga a:

- a) Procesar en el sistema la compra realizada por el Cliente.
- b) Realizar el proceso de registro del Cliente de manera adecuada.
- c) Prestar el servicio de conservación y seguridad de las condiciones seleccionadas para cada una de las boletas adquiridas por el Cliente.
- d) Generar los mecanismos para evitar la suplantación del Cliente.
- e) Poner a disposición del Cliente todo el soporte de servicio al cliente de manera continua, y todos los canales de información de LATINBOLETOS para mantenerlo enterado de los acontecimientos, condiciones, restricciones, modificaciones, detalles y datos generales relacionados con el Espectáculo/evento para que pueda acceder a la información completa requerida.
- f) Atender todas las peticiones, quejas, y reclamos presentados por el Cliente en un término que no podrá superar los treinta (30) días hábiles. Si el Cliente presenta una petición, queja o reclamo, LATINBOLETOS enviará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes una comunicación electrónica informándole el número de su radicado.

g) Generar y entregar la boleta para el acceso al Espectáculo/evento de acuerdo con la modalidad seleccionada por el Cliente.

4.2. Que la prestación de los anteriores servicios generará un cargo por servicio de boletería como remuneración de LATINBOLETOS por la prestación del servicio de compraventa de boletería y atención al cliente diferente al Espectáculo/evento, LATINBOLETOS, valor que es diferente del importe de acceso al Espectáculo/evento.

El servicio de compraventa de boletería y atención al cliente es un servicio que complementa la asistencia al espectáculo/evento y son prestados por personas jurídicas independientes.

4.3. El Cargo por Servicio de Boletería y su valor se informan al Cliente en el proceso de compra, y en la boleta. Le corresponde al Cliente de la Boletería decidir de forma libre y voluntaria si acepta estos términos y condiciones de pago del valor correspondiente con el fin de obtener los servicios a los que LATINBOLETOS se obliga y que se enuncian en el numeral 4.1. de los T&C.

## 5. OTROS COBROS:

5.1. El Cliente deberá asumir el costo adicional que se genere si realiza el pago a través de plataformas o pasarelas de pagos que cobren comisión por su servicio tales como (Paypal, Addi, Credibanco, corresponsal bancario u otros medios de pago).

5.2. El Cliente tendrá la opción de adquirir servicios adicionales complementarios a la Boletería ofrecidos por el Productor, el organizador o proveedores especializados, tales como meet and greet o cualquier otro ofrecido al consumidor, el cual se registrará por los términos y condiciones indicados para dicho servicio y/o producto. LATINBOLETOS no será responsable por los servicios que no preste directamente.

## 6. DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DE PAGO

6.1. En todas las ventas de boletería o asistencia para Espectáculo/evento realizados por medio del centro de atención al cliente y sitio web de LATINBOLETOS, el Cliente tendrá derecho a retractarse de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

Si el Cliente decide ejercer el derecho de retracto o de reversión del pago, deberá solicitarlo a través del centro de atención al cliente, mail: [servicioalcliente@latinboletos.com](mailto:servicioalcliente@latinboletos.com) o en la página web de LATINBOLETOS <https://latinboletos.com/> para que se termine el contrato de compraventa de boletería y se reintegre el dinero pagado.

El Cliente tendrá un término máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato de compraventa de boletería para ejercer el derecho de retracto y deberá devolver las boletas a LATINBOLETOS por los mismos medios y en las mismas condiciones en que la recibió. No aplica el derecho de retracto cuando la boleta se compra dentro de los cinco (5) días hábiles anteriores a la realización del Espectáculo/evento.

6.2. De conformidad con el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y 2.2.2.51.2 el Decreto 1074 de 2015 y demás disposiciones legales aplicables, la reversión de pagos aplica únicamente para pagos realizados por medio de tarjeta de crédito, débito u otro instrumento de pago electrónico, en el sitio web o centro de atención al cliente de LATINBOLETOS en Colombia podrán reversarse cuando se cumplan las causales establecidas en dicha normatividad.

6.3. Para hacer efectiva la reversión como consumidor, el Cliente debe seguir a cabalidad el procedimiento para tal efecto, y diligenciar el formulario suministrado por LATINBOLETOS para tal fin.

6.4. El Cliente comprende y acepta, que una vez efectuada la devolución de dinero objeto de reversión de pago o del ejercicio del derecho de retracto, el saldo se verá reflejado en el producto financiero del Cliente en el término establecido por la entidad financiera.

## 7. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y CAMBIOS

7.1. Garantía Legal: LATINBOLETOS se compromete en los siguientes casos a devolver el precio pagado por la boleta del Espectáculo/evento:

- a) Al ejercer el derecho de retracto o la opción de reversión de pago según lo previsto en los artículos 47 y 51 de la Ley 1480 de 2011, y las disposiciones concordantes.
- b) En caso de cancelación del Espectáculo/evento (entendiéndose cuando éste no se haya iniciado). El Cliente deberá seguir el procedimiento que LATINBOLETOS señale para solicitar su reembolso.
- c) En caso de que el Espectáculo/evento sea pospuesto y/o se re programe su fecha o lugar de realización. El Cliente deberá seguir el procedimiento que LATINBOLETOS señale para solicitar su reembolso en el plazo indicado por LATINBOLETOS. Si habiendo transcurrido el tiempo hasta la nueva fecha programada, sin que se haya solicitado el reembolso, se entenderá que el Cliente está conforme con la nueva fecha programada, y no procederá el reembolso.
- d) En festivales, dado que el Cliente adquiere boletas para un espectáculo/evento con diferentes artistas y no para un artista en particular, únicamente procederá la devolución del valor de la boletería cuando la cancelación o reprogramación del Espectáculo/evento sea total.

7.2. En ningún otro caso LATINBOLETOS realizará cambios o devoluciones.

7.3. El Cliente comprende y acepta que no son causales de devolución del dinero:

- a) El no ingreso al Espectáculo/evento por razones no atribuibles al Productor o LATINBOLETOS.
- b) Las solicitudes de devolución justificadas en el desconocimiento de la información suministrada por LATINBOLETOS, el Productor o en los Términos y Condiciones aceptados.
- c) Por pérdida, deterioro, suplantación, copia o destrucción de la Boletería, así como del dispositivo en que se almacena.

Será responsabilidad del Cliente cuidar y resguardar su boletería y su usuario y contraseña a su cuenta LATINBOLETOS. Excepcionalmente, cuando el Cliente pruebe que efectuó la compra de boletería, ninguna persona haya ingresado al show y sea posible la anulación de la boleta pérdida, deteriorada o destruida, se podrá efectuar el cambio.

7.4. Si el Espectáculo/evento se cancela, pospone, o suspende (cuando haya iniciado y no se pueda continuar) por causa de fuerza mayor, caso fortuito, o impedimentos legales o materiales, no procederá el reembolso.

7.5. El incumplimiento de los T & C por parte del Cliente anula la garantía legal.

## 8. DEVOLUCIÓN DEL CARGO POR SERVICIO:

8.1. Solamente se hará la devolución o reembolso del cargo por servicio en caso de que:

- a) El Cliente ejerza el derecho de retracto (en los términos del art. 47 del Estatuto del Consumidor);
- b) Cuando opere la reversión del pago (en los términos del art. 51 del Estatuto del Consumidor) siempre y cuando la causa de devolución no sea atribuible a LATINBOLETOS o se origine en un fraude.
- c) Si LATINBOLETOS incumple sus obligaciones como operador de boletería y que, como consecuencia de ello, el Cliente solicite la devolución del dinero.

## 9.. TRANSFERENCIA DE BOLETAS

El usuario que transfiere una boleta declara y acepta lo siguiente:

- a) Comprende que la transferencia de boletería sólo puede realizarse por una única vez, por lo que no podrá intentar realizar más de una transferencia, ni solicitará transferencias múltiples de una misma boleta.
- b) Comprende que es responsable por las transferencias de boletería realizadas desde su cuenta de LATINBOLETOS.

El usuario que recibe una boleta transferida declara y acepta lo siguiente:

9.1. Comprende que la herramienta de transferencia de boletería no es un mecanismo para la reventa de boletería, por lo que únicamente debe ser utilizada para transferencias entre personas de confianza.

9.2. Comprende que el uso de la herramienta de transferencia para actividades de reventa de boletería constituye un uso no adecuado de la plataforma, el cual anula la garantía legal.

9.3. Comprende que el titular del medio de pago por el que se adquirió la boletería tiene la calidad de consumidor, por lo que puede ejercer el derecho de retracto ante las entidades financieras en los términos del Estatuto de Protección al Consumidor y sus decretos reglamentarios.

9.4. Comprende que en caso de que el titular del medio de pago por el que se adquirió la boletería transferida ejerza el derecho de retracto ante su entidad financiera y/o medio de pago conforme a la ley, LATINBOLETOS procederá a cancelar las boletas transferidas.

9.5. Comprende que por seguridad de los consumidores solo se permitirá una transferencia por boleta, con el fin de evitar el fraude.

9.6. Comprende que, si no se paga el valor de las boletas por cualquier causa, se cancelaran las boletas transferidas por incumplimiento al contrato de compraventa de boletería.

## 10. SUMINISTRO DE INFORMACIÓN VERAZ, EXACTA Y COMPLETA

10.1. El Cliente se obliga a suministrar información veraz, exacta y completa en el proceso de compra del servicio de boletería. En caso de suministrarse información falsa, inexacta o incompleta, se anulará la garantía por incumplimiento de los T&C, sin perjuicio de las acciones penales que se puedan iniciar, en caso de ser procedentes.

## 11. NORMATIVA APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

11.1. Las compras efectuadas en el sitio web LATINBOLETOS se realizan de acuerdo con estos T&C, la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de LATINBOLETOS, y según la normativa colombiana, principalmente las leyes 527 de 1999 (acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales) y 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

11.2. En caso de presentarse un conflicto entre el Cliente y LATINBOLETOS, aquel presentará una reclamación por escrito informando el hecho originador de la inconformidad. Esta solicitud deberá realizarse en el módulo de recepción de

Peticiones Quejas y Reclamos o presentarse al correo: [servicioalcliente@latinboletos.com](mailto:servicioalcliente@latinboletos.com)

11.3. LATINBOLETOS revisará la solicitud enviada por escrito y dará respuesta formal dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

11.4. Si agotada la etapa anterior el conflicto no se logra resolver, las partes aceptan someter la controversia a la jurisdicción ordinaria de la República de Colombia.

En señal de aceptación de los términos y condiciones previstos en el presente Contrato, el Cliente decide continuar con la compra de boletería para la asistencia al Espectáculo/evento.

## **RECUERDA QUE**

Por la compra de una boleta, adquieres:

- 1) El derecho a asistir al Espectáculo/evento: es por lo que pagas el valor de ingreso al Espectáculo/evento (Derecho de ingreso).
- 2) Los servicios de atención al cliente integral, centro de atención al cliente, software como servicio: son por los que pagas el cargo por servicio.
- 3) El servicio de entrega de boletería bajo la modalidad que hayas escogido: son por los que pagas un cargo por entrega en la modalidad que escojas.
- 4) Los costos de transacción: son los que pagas ante la pasarela de pagos, bancos u otros por la transacción, por lo que no se pagan a LATINBOLETOS.
- 5) LATINBOLETOS no es responsable de compras de boletería realizadas por fuera de sus canales oficiales y exclusivos para la venta de boletería (LATINBOLETOS.co, taquillas y puntos de venta autorizados).

LATINBOLETOS no es el organizador del Espectáculo/evento por lo que no es responsable de los cambios (modificaciones, posposiciones o cancelaciones) o de la calidad del mismo, al ser aquella responsabilidad del Productor como organizador del Espectáculo/evento. En consecuencia, no devolverá el cargo por servicio ni el cargo por entrega por hechos que son responsabilidad del Productor de Espectáculo/evento, en la medida que los servicios prestados por LATINBOLETOS fueron prestados.

**OBLIGACIONES DEL CLIENTE:** Con la aceptación de los términos y condiciones el Cliente de Boletería se obliga a lo siguiente:

Leer por completo los términos y condiciones del Contrato.  
Aceptar que conoce los términos y condiciones del Contrato.  
Pagar el cargo por servicio de boletería.

Presentar las peticiones, quejas y reclamos que estime convenientes en el marco de los términos y condiciones de este contrato.

Suministrar información veraz en el proceso de compra del servicio de boletería.

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ACEPTACIÓN DE TRANSFERENCIA DE BOLETAS**

Con la aceptación de los siguientes términos y condiciones, el usuario que recibe la boleta transferida declara y acepta lo siguiente:

1. Comprende que la herramienta de transferencia de boletería no es un mecanismo para la reventa de boletería, por lo que únicamente debe ser utilizada para transferencias entre personas de confianza.
2. Comprende que el uso de la herramienta de transferencia para actividades de reventa de boletería constituye un uso no adecuado de la plataforma, el cual anula la garantía legal.
3. Comprende que el titular del medio de pago por el que se adquirió la boletería tiene la calidad de consumidor, por lo que puede ejercer el derecho de retracto ante las entidades financieras en los términos del Estatuto de Protección al Consumidor y sus decretos reglamentarios.
4. Comprende que en caso de que el titular del medio de pago por el que se adquirió la boletería transferida ejerza el derecho de retracto ante su entidad financiera y/o medio de pago conforme a la ley, LATINBOLETOS procederá a cancelar las boletas transferidas.
5. Comprende que, si no se paga el valor de las boletas por cualquier causa, se cancelaran las boletas transferidas por incumplimiento al contrato de compraventa de boletería.