

Términos y Condiciones del Mercado Secundario

Reventa oficial de entradas entre usuarios

Compartimos la emoción de asistir a eventos en vivo y la importancia de acceder a entradas auténticas y seguras. Por eso ponemos a tu disposición nuestro mercado secundario de entradas (el "**Mercado Secundario**"), una herramienta integrada que permite a los usuarios vender y comprar entradas entre sí de manera oficial y segura dentro de la Plataforma.

Resumen de puntos clave

Este resumen se ofrece por conveniencia y no reemplaza el texto completo, que prevalece. Los términos en mayúscula se definen más abajo.

- **Qué es.** El Mercado Secundario permite a los usuarios comprar y vender entradas entre sí dentro de la Plataforma. La venta se celebra directamente entre el usuario vendedor y el usuario comprador; nosotros actuamos únicamente como intermediarios y no somos vendedores ni compradores de las entradas.
 - **Precios y tarifas.** El vendedor fija el precio, que puede ser mayor o menor al valor original, sin perjuicio de los límites aplicables. Se agregan las Tarifas de Servicio y los impuestos correspondientes. El total que pagas o que recibes se muestra antes de confirmar.
 - **Cobro del vendedor.** Recibes el Valor del Boleto que fijaste, en el medio de pago que elijas. Los fondos se mantienen en custodia como fondos de terceros y el pago se libera, por regla general, luego del Evento.
 - **Autenticidad.** Las entradas operadas a través del Mercado Secundario son auténticas y válidas para el ingreso al Evento.
 - **Eventos cancelados o reprogramados.** Los reembolsos se rigen por la política de reembolsos aplicable a la venta primaria del Evento y por la normativa de protección al consumidor.
-

Definiciones

En estos Términos y Condiciones, los términos en mayúscula tienen el significado que se indica a continuación o el que se les asigna al ser definidos por primera vez en el texto.

- **"Plataforma"**: el sitio web, la aplicación móvil y los demás canales digitales de venta de entradas dentro de los cuales se ofrece el Mercado Secundario.
- **"Operador", "nosotros" o "nos"**: el operador de la Plataforma, cuya identidad y datos de contacto se informan en la Plataforma, quien presta el servicio de Mercado Secundario en carácter de intermediario.
- **"Evento"**: el evento en vivo al que la entrada otorga derecho de admisión.
- **"Organizador"**: el organizador, productor o promotor del Evento, responsable directo de su realización y de las condiciones de admisión y de reembolso de la venta primaria.
- **"Usuario Vendedor"**: el usuario que publica o vende, u ofrece vender, una entrada a través del Mercado Secundario.
- **"Usuario Comprador"**: el usuario que compra, u ofrece comprar, una entrada a través del Mercado Secundario.
- **"Valor del Boleto"**: el importe que el Usuario Vendedor decide recibir por su entrada, antes de la Tarifa de Servicio y de los impuestos aplicables.
- **"Precio de Publicación"**: el precio total al que se publica la entrada en el Mercado Secundario, integrado por el Valor del Boleto más la Tarifa de Servicio de Mercado Secundario y los impuestos aplicables.
- **"Tarifa de Servicio de Mercado Secundario"**: la tarifa que se cobra al Usuario Vendedor por el uso del Mercado Secundario.
- **"Tarifa de Servicio de Compra"**: la tarifa que se cobra al Usuario Comprador por el uso del Mercado Secundario. Las Tarifas de Servicio de Mercado Secundario y de Compra se denominan, conjuntamente, las **"Tarifas de Servicio"**.
- **"Enlace de Venta"**: el enlace único que el Usuario Vendedor puede compartir para dirigir a un posible comprador a la página de pago de una entrada publicada.
- **"Período de Reserva"**: el plazo limitado durante el cual una entrada seleccionada queda reservada para que el Usuario Comprador complete la compra.
- **"Período de Bloqueo"**: el plazo previo al Evento durante el cual el código QR o la credencial de acceso de la entrada permanece bloqueado.

- **"Fecha de Pago"**: la fecha, informada al Usuario Vendedor al momento de publicar, a partir de la cual el Valor del Boleto resulta exigible, por regla general un número de días hábiles posteriores al Evento.
 - **"Método de Pago del Vendedor"**: el medio que el Usuario Vendedor selecciona para recibir el pago del Valor del Boleto.
 - **"proveedor de servicios de pago externo"**: el proveedor tercero de servicios de procesamiento y pago utilizado para el cobro a compradores y el pago a vendedores.
-

1. Servicio de Mercado Secundario

Estos términos y condiciones (los **"Términos y Condiciones"**) regulan el uso del Mercado Secundario y establecen las reglas y responsabilidades aplicables a todas las operaciones realizadas a través de esta herramienta. Te invitamos a leerlos con atención: al utilizar el Mercado Secundario aceptas cumplirlos.

Estos Términos y Condiciones son complementarios de los términos y condiciones que rigen la venta primaria de entradas y el uso general de la Plataforma (los **"Términos y Condiciones Primarios"**). En caso de conflicto, prevalecerán las disposiciones específicas aplicables a cada tipo de operación, primaria o secundaria, y en todos los casos regirá la interpretación más favorable al consumidor conforme la normativa de protección al consumidor aplicable.

2. Consideraciones generales

2.1. Naturaleza del servicio

Ofrecemos un servicio de Mercado Secundario dentro de la Plataforma que facilita operaciones oficiales, seguras y anónimas con entradas auténticas entre usuarios vendedores y usuarios compradores.

La operación de compraventa de la entrada se celebra directamente entre el Usuario Vendedor y el Usuario Comprador: el Usuario Vendedor es el vendedor de la entrada y el Usuario Comprador es su adquirente. Nosotros no vendemos ni compramos las entradas, no las adquirimos en ningún momento, ni siquiera de manera instantánea o transitoria, y no determinamos sus precios, con excepción de las Tarifas de Servicio. Actuamos exclusivamente como intermediarios, prestando el servicio de Mercado Secundario y

gestionando el cobro y el pago por cuenta y orden de los usuarios, en carácter de mandatarios.

Mecánica de la operación. Por razones de seguridad, la operación se ejecuta mediante la cancelación de la entrada del Usuario Vendedor y la emisión de una entrada nueva al Usuario Comprador o, cuando corresponda, mediante la transferencia de la entrada; en ambos casos a través de la Plataforma y con el consentimiento del Organizador. El Organizador no efectúa devoluciones de dinero con motivo de estas operaciones.

Precios. El Valor del Boleto es fijado por el Usuario Vendedor y puede ser mayor, igual o menor al valor original de la entrada, sin perjuicio de los límites que se indican en estos Términos y Condiciones y de la normativa aplicable.

2.2. Garantía de autenticidad

La entrada que recibe el Usuario Comprador es una entrada auténtica emitida a través de la Plataforma y, por ello, válida para el ingreso al Evento, siempre que se cumplan los requisitos de admisión establecidos por el Organizador, el predio o las autoridades competentes.

2.3. Límites a la reventa

El Mercado Secundario puede estar sujeto a diversos límites impuestos por nosotros, por los Organizadores de los Eventos o por la normativa aplicable, que pueden variar según cada Evento. Te pedimos informarte sobre las condiciones aplicables a los Eventos de tu interés. Las entradas obtenidas de forma gratuita, como cortesías o invitaciones, pueden no ser elegibles para su publicación.

2.4. Prohibición de operar por fuera de la Plataforma

Está prohibido vender entradas propias por canales distintos al Mercado Secundario habilitado en la Plataforma, así como adquirir entradas de otros usuarios por fuera de ese entorno oficial. En caso de detectar una operación realizada por fuera del Mercado Secundario, podremos anular las entradas involucradas cualquiera sea su poseedor, suspender o cancelar las cuentas de los usuarios intervinientes, denegar el acceso al Evento al portador de la entrada y adoptar cualquier otra medida razonable para asegurar el cumplimiento de esta cláusula, incluido el ejercicio de acciones legales. No asumimos responsabilidad por los daños que pudieras sufrir como consecuencia de operar entradas por fuera del Mercado Secundario.

2.5. Edad

Para utilizar el Mercado Secundario debes ser mayor de dieciocho (18) años y tener capacidad legal para contratar conforme la legislación aplicable. Los menores de edad

podrán acceder únicamente con la autorización y bajo la supervisión de sus representantes legales.

2.6. Protección de datos personales

El tratamiento de tus datos personales en el marco del Mercado Secundario se rige por la Política de Privacidad disponible en la Plataforma, conforme la Ley 81 de 2019 sobre Protección de Datos Personales. Tratamos los datos necesarios para operar el cobro, la custodia de fondos, el pago a los usuarios vendedores, la verificación de identidad y la prevención del fraude. Puedes ejercer tus derechos de acceso, rectificación, actualización, supresión y oposición según se indica en dicha Política.

2.7. Cumplimiento de normas de reventa y prohibición de automatización

Eres responsable de cumplir la normativa aplicable a la compra y reventa de entradas. Está prohibido el uso de bots, scripts u otros medios automatizados para acceder al Mercado Secundario, publicar o adquirir entradas, así como eludir los límites de compra o las medidas de seguridad. Podemos adoptar medidas técnicas y de verificación para detectar y prevenir estas conductas.

2.8. Conducta prohibida

Al utilizar el Mercado Secundario, te comprometes a no: (i) publicar entradas que no te pertenezcan o que hayan sido obtenidas de manera ilegítima; (ii) proporcionar información falsa, inexacta o engañosa; (iii) suplantar la identidad de terceros; (iv) interferir con el funcionamiento de la Plataforma o del Mercado Secundario; (v) utilizar el servicio con fines fraudulentos o ilícitos; ni (vi) infringir derechos de terceros o la normativa aplicable.

2.9. Tu cuenta

Para operar en el Mercado Secundario debes contar con una cuenta en la Plataforma y mantener sus datos exactos y actualizados. Eres responsable de la confidencialidad de tus credenciales y de la actividad realizada a través de tu cuenta. Cada persona podrá mantener una única cuenta; la creación o uso de múltiples cuentas podrá dar lugar a las medidas previstas en estos Términos y Condiciones.

2.10. Propiedad intelectual y licencia de uso

El Mercado Secundario, sus contenidos, marcas, software e interfaces son de titularidad de sus respectivos titulares y están protegidos por la normativa aplicable. Se te otorga una licencia limitada, no exclusiva, revocable e intransferible para utilizar el Mercado Secundario conforme a estos Términos y Condiciones. No adquieres ningún derecho de propiedad intelectual sobre el servicio ni sobre sus componentes.

3. Usuarios vendedores

3.1. Publicación de entradas

Cómo funciona. El proceso de publicación es simple y seguro:

- Indicas el importe que deseas recibir por tu entrada, en la moneda habilitada en la Plataforma (el **"Valor del Boleto"**).
- A ese importe se le agrega la **"Tarifa de Servicio de Mercado Secundario"**, junto con los impuestos aplicables. El resultado es el precio al que se publicará tu entrada (el **"Precio de Publicación"**).
- Eliges el medio en el que deseas recibir tu pago, entre las opciones disponibles.
- Revisas la información, aceptas estos Términos y Condiciones y confirmas la publicación. Te enviaremos un correo de confirmación con un resumen.
- Si tu entrada se vende, recibes tu pago dentro de los plazos informados durante el proceso de publicación.

Precio de Publicación. Tus entradas se publican al Precio de Publicación informado durante el proceso. Es tu responsabilidad establecer un Valor del Boleto adecuado, dentro de los límites aplicables. No garantizamos que obtengas una ganancia ni ningún otro beneficio por la operación de tu entrada.

Orden de exhibición. Nos reservamos el derecho, con criterios razonables y objetivos, de determinar el orden de exhibición de las entradas publicadas, incluida la posibilidad de priorizar ciertas entradas, modificar su posición o no exhibir determinadas publicaciones.

Responsabilidad de publicación. Por el riesgo de problemas técnicos, no podemos asegurar que tus entradas se publiquen en un plazo determinado. Es tu responsabilidad confirmar que tu publicación se cargó correctamente y se exhibe como pretendías.

Limitaciones de publicación. Tus entradas pueden estar sujetas a limitaciones o restricciones de publicación impuestas por nosotros, por los Organizadores o por la normativa aplicable, que pueden variar según el Evento e incluir, entre otras: la no elegibilidad de ciertas entradas, como las obtenidas de forma gratuita; un rango de precio permitido; una cantidad máxima de entradas publicables; y un período durante el cual la entrada puede permanecer publicada. Las limitaciones aplicables se informarán durante el proceso de publicación.

Publicación anónima. Las publicaciones en el Mercado Secundario son anónimas: no revelaremos tu identidad ni compartiremos tu información personal, de pago o de otra índole con otros usuarios, salvo que resulte necesario para procesar los pagos o que lo exija la normativa aplicable.

3.2. Elegibilidad y declaraciones del Usuario Vendedor

El Mercado Secundario está destinado a vendedores que sean personas físicas y que actúen a título personal y de manera ocasional. No está permitida la utilización del Mercado Secundario con fines de reventa profesional, comercial o habitual, salvo autorización expresa.

Al publicar una entrada, declaras y garantizas que: (i) eres su legítimo titular y tienes derecho a operarla; (ii) la obtuviste de manera lícita y a través de canales oficiales; (iii) no pesa sobre ella ningún gravamen, reclamo ni restricción que impida su operación; (iv) actúas a título personal y de manera ocasional; y (v) la información que proporcionas es exacta, completa y verdadera.

3.3. Oferta vinculante

Al publicar una entrada, realizas una oferta vinculante para venderla al Precio de Publicación. Si un Usuario Comprador la acepta al Precio de Publicación, la operación se ejecuta conforme la cláusula 2.1 y dejas de tener acceso a tu entrada. Eres el único responsable de supervisar tu propio inventario de entradas.

3.4. Edición y eliminación de publicaciones

Puedes editar o eliminar tus publicaciones antes de que tus entradas se vendan. Una vez vendidas, o mientras estén reservadas por un comprador, no podrás editarlas ni eliminarlas: en ese momento la operación se ejecuta y dejas de tener acceso a tu entrada.

3.5. Sin garantía de venta

No garantizamos que las entradas que publiques se vendan. Diversos factores pueden influir, como el precio y la demanda del Evento. No te ofreceremos compensación alguna si tus entradas no se venden.

3.6. Verificación de identidad y prevención del fraude y del lavado de activos

Para cumplir la normativa aplicable en materia de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, y para prevenir el fraude y el abuso, nosotros y el proveedor de servicios de pago externo podremos requerirte completar procedimientos de verificación de identidad y de conocimiento del usuario antes de habilitar la publicación de entradas,

aprobar o procesar un pago, o permitir la continuidad del uso del Mercado Secundario cuando tu actividad alcance ciertos umbrales o requiera revisión adicional.

Autorizas a que compartamos con dichos proveedores la información que aportes para su verificación y procesamiento, y a recibir y basarnos en sus decisiones y evaluaciones de riesgo, conforme la Política de Privacidad y la normativa aplicable. Declaras que no te encuentras alcanzado por sanciones ni listas restrictivas aplicables y que no utilizarás el Mercado Secundario ni los fondos de tus ventas para fines ilícitos. Si no completas la verificación en el plazo que indiquemos, o si no pudiéramos verificar tu identidad o determináramos un riesgo inaceptable, podremos impedir la publicación, suspender publicaciones, demorar o retener pagos, cancelar operaciones y, cuando corresponda, facilitar reembolsos, o suspender o cancelar tu cuenta y tu acceso, en la máxima medida permitida por la normativa aplicable.

3.7. Indemnidad del Usuario Vendedor

En la máxima medida permitida por la normativa aplicable, mantendrás indemne al Operador y a sus directores, empleados y agentes, frente a cualquier reclamo, responsabilidad, pérdida, multa, tributo, costo o gasto razonable que derive de: (i) el incumplimiento de tus declaraciones u obligaciones; (ii) cualquier obligación fiscal, de registro o de información que te resulte aplicable en relación con tus publicaciones o ventas; (iii) la publicación de una entrada obtenida de manera ilícita o en infracción de las condiciones del Evento; o (iv) cualquier reclamo de terceros derivado de tu uso del Mercado Secundario. Esta cláusula no limita los derechos irrenunciables que la normativa reconoce al consumidor.

4. Ventas mediante Enlace de Venta

Servicio entre usuarios. El Mercado Secundario ofrece un servicio que te permite compartir tu publicación directamente con posibles compradores mediante un enlace único (el **"Enlace de Venta"**). Al hacer clic, el posible comprador es dirigido a la página de pago de esa entrada.

La operación se realiza dentro del Mercado Secundario. Aunque compartas el Enlace de Venta, la operación se ejecuta íntegramente dentro del Mercado Secundario, conforme la cláusula 2.1, y el pago se procesa a través del proveedor de servicios de pago externo.

Revelación de identidad. Al compartir el Enlace de Venta con un tercero puedes estar revelando tu identidad. Te recomendamos tenerlo presente.

Disponibilidad. Tu entrada permanece publicada en la Plataforma y puede ser reservada o adquirida por otros compradores en cualquier momento. Si es reservada, el Enlace de Venta se desactiva temporalmente; si es adquirida, se desactiva de forma permanente.

5. Tarifas a cargo del Usuario Vendedor

Tarifa de Servicio de Mercado Secundario. Cobramos la Tarifa de Servicio de Mercado Secundario para cubrir los costos de operar el Mercado Secundario y garantizar operaciones seguras. Esta tarifa se agrega al Valor del Boleto, resultando en el Precio de Publicación, y se muestra con claridad antes de confirmar. Puede variar según diversos factores, como el valor o la categoría de la entrada.

Impuestos y comprobantes. La Tarifa de Servicio de Mercado Secundario puede estar alcanzada por el Impuesto a la Transferencia de Bienes Corporales Muebles y la Prestación de Servicios (ITBMS) y demás tributos que correspondan conforme la normativa aplicable. Emitiremos el comprobante o la factura correspondiente a la Tarifa de Servicio de Mercado Secundario conforme la normativa de facturación aplicable.

Cambios en las Tarifas. Nos reservamos el derecho de modificar las Tarifas de Servicio, previa notificación a través de la Plataforma. Los cambios no afectan operaciones ya confirmadas.

6. Confirmación de venta y comprobantes

Confirmación de venta. Si tu entrada se vende, te enviaremos un correo de confirmación con un resumen de la operación a la dirección asociada a tu cuenta. Su envío podría demorarse por razones fuera de nuestro control; no somos responsables por problemas en la entrega de correos electrónicos atribuibles a terceros.

Comprobantes. El correo de confirmación de venta es un comprobante de la operación. El Valor del Boleto corresponde a una venta entre usuarios y no es facturado por el Operador. Emitiremos el comprobante o la factura correspondiente a la Tarifa de Servicio de Mercado Secundario conforme la normativa de facturación aplicable.

Cancelación de ventas. Podemos cancelar cualquier operación por motivos razonables, incluida la sospecha o detección de actividad fraudulenta, previa comunicación fundada. En tal caso, no se ejecutará, o se revertirá, el pago correspondiente y, de corresponder, se restablecerá tu entrada.

7. Pagos al Usuario Vendedor

Procesamiento y custodia de fondos de terceros. Si un Usuario Comprador adquiere tu entrada, el pago por el monto total se procesa con la asistencia de un proveedor de servicios de pago externo. Recibimos y mantenemos esos fondos por cuenta y orden de los usuarios, en carácter de fondos de terceros, hasta la fecha de pago indicada al momento de publicar (la **"Fecha de Pago"**). Nos designas como mandatarios y agentes de cobro con el único fin de recibir el pago del Usuario Comprador por tu cuenta; el pago del Usuario Comprador cancela su obligación de pago hacia ti, con independencia de que aún no te hayamos transferido los fondos.

Pago del Valor del Boleto. Haremos nuestros mejores esfuerzos para pagarte en la Fecha de Pago, en la moneda habilitada y en el Método de Pago del Vendedor que hayas seleccionado. Recibes el Valor del Boleto de forma íntegra: el Mercado Secundario no practica retenciones fiscales sobre el pago al Usuario Vendedor, por tratarse de una venta entre particulares en la que el Operador actúa exclusivamente como intermediario y no adquiere la entrada. La liberación del pago, por regla general, se realiza luego de la realización del Evento, como medida de seguridad para que el comprador acceda al Evento con una entrada válida antes de que los fondos se liberen. Si no recibes tu pago dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la Fecha de Pago, contáctanos para encontrar una solución.

Impuestos del Usuario Vendedor. Eres responsable de identificar, comprender y cumplir las obligaciones fiscales que te correspondan por tus ventas, y de pagar los tributos que resulten aplicables a las autoridades competentes. Si una norma impusiera una obligación de retención o de información a nuestro cargo, la aplicaremos en la medida exigida por dicha norma y te lo informaremos antes de confirmar la publicación o el pago, según corresponda.

Verificación de información de pago. Para prevenir fraudes, tu Método de Pago del Vendedor puede estar sujeto a procedimientos de verificación estándar de la industria. Si esa información resultara falsa, incorrecta, fraudulenta o incompleta, podrá impedirse la continuación del proceso de publicación o demorarse el pago hasta su regularización.

Retención del pago por sospecha de fraude. Podremos retener tu pago si existiera sospecha razonable de que la compra primaria de la entrada fue fraudulenta. En tal caso, deberás validar tu identidad y acreditar una cuenta a tu nombre que coincida con el titular del medio utilizado en la compra. Mantendremos los fondos hasta que la verificación se complete satisfactoriamente.

Información de pago incorrecta. Si proporcionas información inexacta o inválida de tu Método de Pago del Vendedor y se ejecuta un pago con esa información, no seremos responsables de contactarte ni de realizar otro pago, en la máxima medida permitida por la normativa aplicable.

Contracargos y disputas de pago. Si un Usuario Comprador o un proveedor de pago iniciara un contracargo, reverso u otra disputa respecto de una entrada que vendiste, podremos, en la medida permitida por la normativa aplicable: retener el pago correspondiente mientras se resuelve la disputa; si ya te hubiéramos pagado, revertir o compensar el importe con pagos futuros; y recuperar de ti los importes que debamos reembolsar, junto con los cargos aplicados por el proveedor de pago, cuando la disputa se resuelva a favor del comprador. Te notificaremos y te daremos una oportunidad razonable de aportar información, salvo que la normativa o las reglas de las redes de pago exijan una acción inmediata.

Recupero de importes adeudados. Si nos adeudas algún importe conforme estos Términos y Condiciones, por ejemplo por un reembolso, un contracargo o un pago incorrecto a tu favor, podremos recuperarlo revirtiendo o reduciendo el pago correspondiente, compensándolo con importes que te adeudemos, o por cualquier otro medio legítimo, en la máxima medida permitida por la normativa aplicable.

Errores y proveedores de pago. Algunos pagos pueden no ejecutarse por errores técnicos; haremos nuestro mejor esfuerzo para resolverlo y, si no fuera posible, te contactaremos. Los servicios de procesamiento son provistos por proveedores externos y se rigen por sus propios términos, que aceptas al utilizar el Mercado Secundario. No somos responsables por problemas atribuibles al procesamiento a cargo de dichos proveedores, sin perjuicio de la responsabilidad que la normativa de protección al consumidor no permita excluir.

No se reembolsa la Tarifa de Servicio. Fuera de los supuestos de cancelación o reprogramación del Evento y de los derechos que la normativa de protección al consumidor reconozca con carácter irrenunciable, la Tarifa de Servicio de Mercado Secundario no se reembolsa, dado que el servicio se perfeccionó al permitirte publicar tu entrada en el Mercado Secundario.

8. Eventos reprogramados y cancelados (Usuarios Vendedores)

Publicaciones. Si un Evento es oficialmente reprogramado, tus publicaciones podrán permanecer disponibles conforme a los datos actualizados del Evento, siempre que las entradas sigan siendo válidas, o anularse, quedando disponibles nuevamente para tu uso o publicación. Si un Evento es oficialmente cancelado y no reprogramado, tus publicaciones se discontinúan.

Pagos en caso de reprogramación. Tu pago podrá demorarse hasta que el Evento tenga lugar y concluya. Si el Evento no se reprograma dentro de los noventa (90) días hábiles posteriores a la fecha original, se traslada de ubicación o cambia de manera significativa, tu

pago permanecerá en espera mientras los compradores dispongan de un plazo para solicitar el reembolso que corresponda conforme a la política aplicable a la venta primaria del Evento y a la normativa de protección al consumidor. Si algún comprador obtiene el reembolso, esa venta se cancela y no recibirás el pago correspondiente; en caso contrario, recibirás tu pago dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al vencimiento de ese plazo.

Pagos en caso de cancelación. Si un Evento es oficialmente cancelado y no reprogramado, tu venta se anula y no recibirás el pago. El Usuario Comprador tiene derecho al reembolso conforme la cláusula 16 y la normativa aplicable.

Denegación de admisión. Si a un comprador de tu entrada se le denegara injustificadamente el acceso, tu pago podrá demorarse hasta resolver el caso, lo que puede demorar hasta veinte (20) días hábiles. Si concluyéramos que el comprador tiene derecho a reembolso conforme la política aplicable y la normativa vigente, te lo notificaremos y no recibirás el pago correspondiente.

Comunicación. Te informaremos por correo sobre reprogramaciones o cancelaciones y sobre tus derechos y obligaciones en cada escenario.

9. Usuarios compradores

9.1. Proceso de compra

Cómo funciona. Adquirir una entrada en el Mercado Secundario es simple y seguro:

- Navegas la selección de entradas disponibles y seleccionas la que deseas. La reservaremos por unos minutos para que completes la operación (el "**Período de Reserva**"). Al vencer el Período de Reserva, la entrada podrá dejar de estar disponible o cambiar de precio.
- La Tarifa de Servicio de Compra y los impuestos aplicables se agregan al precio de la entrada.
- Revisas tu pedido, que incluye la información del Evento, los detalles de la entrada y el precio total final, ingresas tus datos y tu medio de pago, y aceptas estos Términos y Condiciones.
- Confirmado tu pago, serás dirigido a una página de confirmación y se ejecutará la operación conforme la cláusula 2.1. Te enviaremos, además, un correo de confirmación con un resumen.

9.2. Anonimato

Las compras en el Mercado Secundario son anónimas: no revelaremos tu identidad ni compartiremos tu información con otros usuarios, salvo que resulte necesario para procesar los pagos o que lo exija la normativa aplicable.

9.3. Compra de varias entradas

Puedes adquirir varias entradas a la vez, sujeto a las restricciones y límites que se informen en cada operación.

10. Compras mediante Enlace de Venta

Un Usuario Vendedor puede compartir su publicación mediante un Enlace de Venta único. Al hacer clic, serás dirigido a la página de pago de la entrada. Toda entrada compartida por Enlace de Venta está también publicada en el Mercado Secundario y puede ser reservada o adquirida por otros compradores en cualquier momento. Si es reservada por otro comprador, el Enlace de Venta se desactiva temporalmente; si es adquirida, se desactiva de forma permanente. La operación se ejecuta íntegramente dentro del Mercado Secundario.

11. Disponibilidad y límites de compra

Dinámica del mercado. La disponibilidad depende de la interacción entre la oferta y la demanda en el Mercado Secundario, que no controlamos. No podemos garantizar que las entradas para un Evento estén siempre disponibles; todas las órdenes están sujetas a disponibilidad al momento de la compra.

Límites de compra. Para garantizar una experiencia justa, podemos imponer límites a la cantidad de entradas por Evento y por cuenta, según factores como la popularidad del Evento, la disponibilidad, el historial y el estado de la cuenta, así como los requerimientos del Organizador. Los límites de compra se interpretan por persona y no por cuenta, y se comunicarán durante el proceso de compra.

Cumplimiento. Para hacer cumplir estos límites podemos recurrir, entre otros, al monitoreo de operaciones e IP y a otras medidas antifraude, a la cancelación de pedidos que excedan los límites, a la suspensión o terminación de cuentas que los excedan repetidamente, y a verificación adicional para compras de alto volumen, en todos los casos con criterios razonables y previa comunicación fundada al usuario afectado. Nos reservamos el derecho de cambiar estos límites y de hacer excepciones con criterios objetivos.

12. Precios y Tarifas (Usuarios Compradores)

Precios fijados por los Usuarios Vendedores. Los precios de las entradas son fijados por los Usuarios Vendedores. En consecuencia, no establecemos los precios, con excepción de las Tarifas de Servicio, y el precio que pagas puede ser mayor o menor que el valor original de la entrada, dentro de los límites aplicables.

Tarifa de Servicio de Compra. Cobramos una “**Tarifa de Servicio de Compra**” para cubrir los costos de operar el Mercado Secundario y garantizar operaciones seguras. Se agrega al precio de la entrada y se muestra con claridad antes de confirmar. Nos reservamos el derecho de modificarla, previa notificación a través de la Plataforma; los cambios no afectan operaciones ya confirmadas.

Impuestos, comprobantes y moneda. La Tarifa de Servicio de Compra puede estar alcanzada por el Impuesto a la Transferencia de Bienes Corporales Muebles y la Prestación de Servicios (ITBMS) y demás tributos aplicables conforme la normativa vigente. Emitiremos, cuando corresponda, el comprobante o la factura por la Tarifa de Servicio de Compra conforme la normativa de facturación aplicable. Los precios se muestran y se pagan en la moneda habilitada, y el total a pagar, incluidas las Tarifas de Servicio y los tributos, se informa de manera clara y destacada antes de confirmar la compra.

Fluctuaciones de precio. Los precios pueden cambiar en cualquier momento antes de la confirmación de la compra, excepto durante el Período de Reserva.

13. Pagos (Usuarios Compradores)

Métodos de pago y proveedores. Aceptamos diversos métodos de pago, provistos por proveedores externos y regidos por sus propios términos, que aceptas al utilizar el Mercado Secundario. No somos responsables por problemas atribuibles al procesamiento a cargo de dichos proveedores, sin perjuicio de la responsabilidad que la normativa de protección al consumidor no permita excluir.

Autorización para cobrar. Al adquirir entradas, autorizas a que se realice, a través de proveedores externos, un cobro a tu medio de pago por el monto total de la operación, que incluye el Precio de Publicación, la Tarifa de Servicio de Compra y los impuestos aplicables.

Verificación de información de pago. Para prevenir fraudes, tu información de pago puede estar sujeta a procedimientos de verificación estándar de la industria, incluyendo verificar la

información de facturación, examinar la dirección IP del dispositivo, cruzar datos con terceros conforme la normativa de protección de datos aplicable y aplicar algoritmos de detección de fraude. Podremos rechazar cualquier pago que sea falso, incompleto, no verificable o que genere sospechas razonables, previa comunicación fundada.

Carácter de las compras. Las compras en el Mercado Secundario son finales: no se aceptan cancelaciones, devoluciones ni cambios una vez confirmada la compra, con excepción de los supuestos de cancelación o reprogramación del Evento conforme la cláusula 16 y de los derechos que la normativa de protección al consumidor reconozca con carácter irrenunciable, los que se aplicarán en sus términos únicamente cuando resulten estricta y efectivamente aplicables a la operación.

Verificación de identidad (compradores). Podremos aplicar procedimientos de verificación de identidad y de conocimiento del usuario, y de control de sanciones, en los términos previstos para los Usuarios Vendedores, en la medida que resulten aplicables a los Usuarios Compradores conforme la normativa vigente.

Antes de iniciar un contracargo. Si tuvieras un inconveniente con una compra, te pedimos contactarnos primero para resolverlo. Muchos inconvenientes pueden solucionarse con rapidez sin necesidad de iniciar un contracargo ante tu entidad financiera.

14. Confirmación de compra y comprobantes

Confirmación de compra. Tras completar tu pago, serás dirigido a una página de confirmación y te enviaremos un correo de confirmación con un resumen de la operación. Este correo no incluye el código QR de acceso al Evento. Si no lo recibes dentro de las veinticuatro (24) horas, contáctanos. No somos responsables por problemas en la entrega de correos electrónicos atribuibles a terceros.

Comprobantes. El correo de confirmación de compra es un comprobante de la operación. Emitiremos, cuando corresponda, el comprobante o la factura por la Tarifa de Servicio de Compra conforme la normativa de facturación aplicable.

15. Acceso al Evento y códigos QR

Entradas y códigos QR. Las entradas están asociadas a códigos QR únicos que son el medio de admisión al Evento. El acceso solo se concede al presentar el código QR asociado a la entrada.

Disponibilidad del código QR. El código QR permanece bloqueado de forma segura hasta cierta cantidad de horas antes del Evento (el **"Período de Bloqueo"**), que puede variar por Evento. Al concluir, el código QR estará disponible en tu cuenta y te lo enviaremos por correo. Si no lo recibes, o pierdes acceso a tu correo, contáctanos.

Admisión y responsabilidad. La admisión está sujeta a la validación del código QR y al cumplimiento de los requisitos de admisión del Evento. Es tu responsabilidad tener el código QR accesible al asistir y resguardar su confidencialidad, evitando compartirlo o difundirlo. No somos responsables por dificultades de acceso atribuibles a la falta de resguardo del código QR, a los requisitos de admisión del Organizador o a la pérdida de acceso a tu correo, sin perjuicio de la garantía de autenticidad de la cláusula 2.2 y de nuestra responsabilidad por fallas técnicas que nos resulten atribuibles.

16. Eventos reprogramados y cancelados (Usuarios Compradores)

Eventos reprogramados. Si un Evento es oficialmente reprogramado, tus entradas serán válidas para el ingreso en la fecha reprogramada. Si por alguna razón no lo fueran, trabajaremos con el Organizador para resolverlo. Si el Evento no se reprograma dentro de los noventa (90) días hábiles posteriores a la fecha original, se traslada de ubicación o cambia de manera significativa, te notificaremos y podrás solicitar el reembolso que corresponda conforme a la política aplicable a la venta primaria del Evento y a la normativa de protección al consumidor.

Eventos cancelados. Si un Evento es oficialmente cancelado y no reprogramado, te notificaremos por correo. Tendrás derecho al reembolso que corresponda conforme a la política aplicable a la venta primaria del Evento y a la normativa de protección al consumidor, que se procesará con los fondos en custodia por el mismo medio de pago utilizado, salvo solicitud expresa en contrario, dentro de los plazos previstos por la normativa vigente.

Denegación de admisión. Si no pudieras obtener admisión por problemas relacionados con la entrada, el código QR, los procesos de verificación o los requisitos de admisión que no resulten atribuibles a la autenticidad o validez de la entrada ni a fallas técnicas que nos resulten atribuibles, no calificarás para reembolso ni para otra compensación, sin perjuicio de tus derechos conforme la normativa vigente.

Tarifa de Servicio de Compra. Fuera de los supuestos de cancelación o reprogramación, en los que la Tarifa de Servicio de Compra seguirá la suerte del principal cuando así corresponda conforme la normativa vigente, y de los derechos irrenunciables del consumidor, la Tarifa de Servicio de Compra no se reembolsa, dado que el servicio se perfeccionó al permitirte adquirir tu entrada.

17. Carácter final de las compras

Las compras en el Mercado Secundario son finales, en los términos de la cláusula 13. Lo anterior no afecta: (i) tus derechos en caso de cancelación o reprogramación del Evento conforme la cláusula 16; (ii) la garantía de autenticidad de la cláusula 2.2; ni (iii) los derechos que la normativa de protección al consumidor aplicable reconozca con carácter irrenunciable, los que se aplicarán en sus términos únicamente cuando resulten estricta y efectivamente aplicables a la operación de que se trate.

18. Descargo de garantías

Salvo por la garantía de autenticidad de la cláusula 2.2 y por las garantías que no puedan excluirse o limitarse conforme la normativa aplicable, el Mercado Secundario y sus funcionalidades se ofrecen **“tal cual”** y **“según disponibilidad”**. En la máxima medida permitida, no garantizamos que el Mercado Secundario sea ininterrumpido, seguro o libre de errores, ni que una entrada se publique, venda o compre en un plazo o a un precio determinado. No somos responsables por los actos u omisiones de los Organizadores o predios, incluidos la cancelación, reprogramación o modificación de un Evento, sin perjuicio de las obligaciones que la normativa de protección al consumidor imponga a los integrantes de la cadena de comercialización. Nada en esta cláusula afecta los derechos irrenunciables del consumidor.

19. Limitación de responsabilidad

En la máxima medida permitida por la normativa aplicable, no seremos responsables por daños indirectos, incidentales o consecuenciales derivados del uso del Mercado Secundario, ni por hechos ajenos a nuestro control razonable, incluidas fallas o demoras atribuibles a los proveedores de pago, a los proveedores de correo o a otros terceros.

Ninguna disposición de estos Términos y Condiciones limita o excluye: (i) nuestra obligación de abonar los reembolsos o pagos que resulten exigibles conforme estos Términos y Condiciones y la normativa aplicable; (ii) la responsabilidad que la normativa de protección al consumidor imponga con carácter irrenunciable, incluida, cuando corresponda, la responsabilidad de los integrantes de la cadena de comercialización; ni (iii) los demás derechos irrenunciables del consumidor. Cualquier limitación prevista en esta cláusula se aplica solo en la medida permitida por dichas normas.

20. Indemnidad

En la máxima medida permitida por la normativa aplicable, mantendrás indemne al Operador y a sus directores, empleados y agentes, frente a cualquier reclamo, responsabilidad, daño, pérdida, costo o gasto razonable que derive de: (i) el incumplimiento de estos Términos y Condiciones o de tus declaraciones; (ii) el uso indebido del Mercado Secundario; (iii) la infracción de la normativa aplicable o de derechos de terceros; o (iv) cualquier operación que realices a través del Mercado Secundario. Esta cláusula no limita los derechos irrenunciables que la normativa reconoce al consumidor.

21. Suspensión y terminación

Puedes dejar de utilizar el Mercado Secundario en cualquier momento. Podremos suspender o limitar tu acceso al Mercado Secundario, o cancelar operaciones, ante el incumplimiento de estos Términos y Condiciones, la sospecha razonable de fraude o actividad ilícita, el incumplimiento de la verificación de identidad o requerimientos de la normativa aplicable, previa comunicación fundada al usuario afectado y sin perjuicio de las obligaciones de pago o reembolso que resulten exigibles. Estas medidas no generan derecho a indemnización, salvo arbitrariedad manifiesta.

22. Modificaciones

Podemos modificar estos Términos y Condiciones. Toda modificación será informada mediante su publicación en la Plataforma. Si los cambios fueran sustanciales o materiales, los notificaremos con una antelación razonable a su entrada en vigencia, mediante correo electrónico o aviso destacado en la Plataforma. Las modificaciones no afectarán las

operaciones ya perfeccionadas con anterioridad a su vigencia. El uso del Mercado Secundario con posterioridad a la entrada en vigencia de una modificación implica su aceptación.

23. Disposiciones generales

23.1. Relación con los Términos y Condiciones Primarios

Estos Términos y Condiciones son específicos del Mercado Secundario y complementan los Términos y Condiciones Primarios de la Plataforma. Respecto de las operaciones realizadas a través del Mercado Secundario, prevalecen estos Términos y Condiciones; en todo lo no previsto, y respecto de la venta primaria y el uso general de la Plataforma, rigen los Términos y Condiciones Primarios, siempre bajo la interpretación más favorable al consumidor.

23.2. Ley aplicable y jurisdicción

Estos Términos y Condiciones se rigen por la legislación de la República de Panamá. Las controversias serán sometidas a los tribunales competentes conforme la normativa aplicable, sin que ninguna cláusula de estos Términos y Condiciones pueda interpretarse en sentido restrictivo de los derechos que la normativa de protección al consumidor reconoce al consumidor, incluidas las reglas de competencia establecidas en su favor.

23.3. Resolución de conflictos y atención al consumidor

Las consultas y reclamos vinculados con el Mercado Secundario se canalizan a través de los canales de atención al consumidor habilitados en la Plataforma, cuyos datos, incluido el canal de comunicación y el área responsable, se informan en la Plataforma. Daremos respuesta dentro de los plazos previstos por la normativa vigente.

Sin perjuicio de la vía judicial, puedes presentar reclamos ante la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) y utilizar los mecanismos administrativos o de resolución alternativa de conflictos previstos por la normativa aplicable.

23.4. Otras disposiciones

Cesión: no puedes ceder tus derechos u obligaciones bajo estos Términos y Condiciones sin nuestro consentimiento previo; nosotros podremos cederlos a una entidad vinculada o sucesora, sin que ello disminuya tus derechos. Divisibilidad: si alguna disposición fuera declarada inválida, las restantes continuarán vigentes. Renuncia: la falta de ejercicio de un derecho no implica su renuncia. Notificaciones y comunicaciones electrónicas: aceptas

recibir comunicaciones vinculadas al Mercado Secundario por medios electrónicos, a la dirección asociada a tu cuenta. Fuerza mayor: no seremos responsables por incumplimientos derivados de caso fortuito o fuerza mayor, sin perjuicio de los derechos irrenunciables del consumidor. Supervivencia: las disposiciones que por su naturaleza deban subsistir a la finalización de la relación continuarán vigentes, incluidas las relativas a pagos, impuestos, responsabilidad, indemnidad y resolución de conflictos.