

CONDICIONES DE ADMISIÓN, RESTRICCIONES EN RAZÓN DE LA EDAD, NORMAS PARTICULARES O INSTRUCCIONES RELACIONADAS CON EL DESARROLLO DEL ESPECTÁCULO

Condiciones de admisión

- El ingreso al concierto está permitido únicamente con entrada válida adquirida a través de los canales oficiales de venta.
- Las entradas son personales e intransferibles; el público deberá conservar su boleto durante toda la permanencia en el recinto.
- Se prohíbe el acceso con bebidas alcohólicas, sustancias ilícitas, objetos punzantes, armas, botellas, latas, envases de vidrio, pirotecnia o cualquier elemento que pueda poner en riesgo la seguridad.
- El público deberá someterse a controles de seguridad y revisión de bolsos al ingresar.
- La organización se reserva el derecho de admisión y permanencia para garantizar la seguridad y el orden del evento.
- No se permite el reingreso al recinto una vez abandonado el mismo.

Restricciones en razón de la edad

- La edad mínima de ingreso será de 18 años.
- Se solicitará documento de identidad para verificar la edad cuando corresponda.

Normas particulares

- No está permitido subir al escenario ni acceder a áreas restringidas.
- Se solicita mantener el orden y respeto hacia el personal, los artistas y otros espectadores.
- No se permite arrojar objetos al escenario ni realizar actos que perturben el desarrollo del concierto.

Instrucciones relacionadas con el desarrollo del espectáculo

-
- Se recomienda llegar con al menos 30 minutos de anticipación para facilitar el ingreso ordenado.
- Los asistentes deben respetar las indicaciones del personal de seguridad y organización en todo momento.
- En caso de emergencia, seguir las rutas de evacuación señaladas y mantener la calma.
- La organización podrá modificar horarios, artistas o programa por causas de fuerza mayor, comprometiéndose a comunicar los cambios oportunamente

CONDICIONES DE ACCESO PARA LAS PERSONAS DISCAPACITADAS Y MUJERES EMBARAZADAS

- El recinto contará con accesos adaptados y señalizados para facilitar la entrada y salida de personas con discapacidad.
- Se dispondrá de zonas o áreas reservadas para personas con movilidad reducida, garantizando buena visibilidad y condiciones de seguridad adecuadas.
- Las personas con discapacidad que requieran asistencia podrán ingresar acompañadas por un asistente o acompañante, quien deberá portar su entrada correspondiente. En algunos casos, la organización podrá ofrecer un boleto gratuito o con descuento para el acompañante, de acuerdo con la normativa vigente.
- El personal de seguridad y atención al público estará capacitado para brindar apoyo a las personas con discapacidad durante el ingreso, permanencia y evacuación del recinto.
- En caso de necesitar adaptaciones adicionales (como intérprete de lengua de señas o espacios especiales para sillas de ruedas), se recomienda comunicarlo previamente a la organización al momento de adquirir la entrada, para garantizar una atención adecuada.

Mujeres embarazadas

- Las mujeres embarazadas tendrán prioridad en el acceso y podrán ingresar por una fila o entrada preferencial, especialmente habilitada para evitar aglomeraciones o esperas prolongadas.
- Se recomienda ocupar las zonas designadas de menor riesgo, alejadas de las bocinas principales o áreas de alta densidad de público, a fin de evitar exposición a altos niveles de ruido o posibles empujones.
- El personal de asistencia y seguridad brindará apoyo especial durante el ingreso y la salida, y estará disponible en caso de requerirse atención médica.
- En caso de que el recinto no disponga de asientos asignados, se procurará ofrecer un espacio con visibilidad adecuada y mayor comodidad para la asistente embarazada.

¿CUAL ES EL PLAZO Y LAS CONDICIONES PARA LA DECLINACIÓN DE COMPRA DE LA BOLETA, POR PARTE DEL CONSUMIDOR?

De acuerdo con la Ley 1480 de 2011 — Estatuto del Consumidor, el comprador de una boleta para un concierto podrá ejercer el derecho de retracto únicamente cuando la adquisición se haya realizado por medios no presenciales (internet, teléfono u otros medios a distancia).

El plazo para ejercer dicho derecho es de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de compra, siempre que el evento no haya tenido lugar ni se haya hecho uso de la boleta.

Para solicitar la devolución, el consumidor deberá presentar la solicitud formal al operador de boletería o al organizador dentro del plazo indicado, junto con los datos de compra y la boleta (física o digital).

Una vez aceptado el retracto, el valor total pagado será reembolsado dentro de los treinta (30) días calendario siguientes, según lo establecido por el artículo 47 del Estatuto del Consumidor.

No procede el derecho de retracto cuando:

- La compra se haya realizado de forma presencial en taquilla o punto de venta físico.
- El consumidor no asista al evento por decisión propia.
- La boleta haya sido usada, transferida o validada para el ingreso.
- En caso de cancelación definitiva del concierto, el organizador deberá reembolsar el 100% del valor pagado por la boleta, incluidos los costos de servicio, dentro del plazo establecido por la autoridad competente o el operador autorizado.
- Si el concierto es reprogramado, las boletas conservarán su validez para la nueva fecha. El comprador podrá solicitar la devolución del dinero únicamente si no puede asistir a la nueva fecha, dentro del plazo informado por la organización.
- La organización no se hace responsable por boletas adquiridas fuera de los canales oficiales, las cuales no tendrán derecho a reembolso ni reclamo.

¿CUAL ES EL PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO?:

La devolución del dinero procederá únicamente en los siguientes casos:

- Cancelación definitiva del concierto por parte del organizador o por causas de fuerza mayor.
- Reprogramación del evento, si el comprador no puede asistir en la nueva fecha.
- Ejercicio del derecho de retracto, cuando la compra se haya realizado por medios no presenciales y dentro del plazo legal (cinco días hábiles desde la compra).

Solicitud formal

El consumidor deberá presentar la solicitud de devolución ante el organizador del evento o el operador de boletería autorizado , dentro del plazo establecido para cada caso.

La solicitud debe incluir:

- Nombre completo y número de identificación del comprador.
- Número de orden o referencia de compra.
- Boleta física o comprobante electrónico.
- Número de cuenta bancaria o medio de pago utilizado.
- En caso de reprogramación, manifestación expresa de no poder asistir a la nueva fecha.

Verificación y validación

El operador de boletería verificará la autenticidad de la boleta y que no haya sido utilizada, transferida o validada.

Si la solicitud cumple con los requisitos, se procederá con la devolución según los términos definidos por el organizador y la normatividad vigente.

Forma y plazo de devolución

El reembolso se realizará por el mismo medio de pago utilizado en la compra original (tarjeta, transferencia, consignación, etc.).

Según el artículo 47 del Estatuto del Consumidor, el organizador o vendedor deberá efectuar la devolución dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de la solicitud válida.

En caso de cancelación masiva del evento, la organización podrá establecer un cronograma de devoluciones, el cual será informado públicamente a través de los canales oficiales (página web, correo electrónico o redes sociales).

Condiciones adicionales

No se reembolsarán boletas adquiridas en canales no oficiales.

Los costos de servicio o cargos administrativos cobrados por el operador podrán ser devueltos si el evento no se realiza, salvo disposición contraria del organizador o de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

En caso de presentarse inconvenientes con el reembolso, el consumidor podrá presentar una reclamación formal ante la SIC, entidad competente en materia de protección al consumidor.

DESCRIBA LAS OPCIONES DE ABONO O RECAMBIO PARA OTRO EVENTO, SI APLICAN, EN LOS CASOS DE CANCELACIÓN O MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES INICIALMENTE ANUNCIADAS

Cancelación definitiva del concierto

En caso de que el concierto sea cancelado de manera definitiva, el comprador tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones:

- a) Devolución total del dinero pagado por la boleta, incluidos los cargos por servicio, según los plazos establecidos por la ley.
- b) Abono del valor de la boleta para otro evento organizado por el mismo productor, si el comprador así lo acepta expresamente.

El valor abonado podrá aplicarse al precio de una nueva entrada de igual o menor valor; si el nuevo evento tiene un costo superior, el comprador deberá pagar la diferencia correspondiente.

Esta opción de abono será voluntaria y no sustituye el derecho del consumidor a solicitar la devolución del dinero.

Reprogramación del evento

Si el concierto es reprogramado, las boletas conservarán plena validez para la nueva fecha sin necesidad de cambio o trámite adicional.

En caso de que el consumidor no pueda asistir a la fecha reprogramada, podrá:

Solicitar la devolución del dinero dentro del plazo informado por el organizador o el operador de boletería.

Solicitar, si la organización lo permite, el cambio o abono del valor de la boleta para otro evento del mismo organizador, sujeto a disponibilidad.

Modificación de las condiciones inicialmente anunciadas

Si se presentan cambios sustanciales en las condiciones del evento (como cambio de lugar, reducción significativa del cartel de artistas, o alteración del formato anunciado), el consumidor podrá:

Aceptar las nuevas condiciones, conservando la boleta adquirida.

O bien, rechazar las modificaciones y optar por:

La devolución del dinero pagado, o Un abono equivalente para otro evento del mismo organizador.

En todos los casos, la organización deberá informar públicamente las modificaciones y opciones disponibles, indicando los plazos y procedimientos para que el consumidor elija la alternativa que prefiera.

Procedimiento

Las solicitudes de abono o recambio deberán realizarse a través de los canales oficiales de atención al cliente del operador de boletería o del organizador del evento.

El comprador deberá presentar su boleta física o comprobante electrónico, junto con los datos personales y número de orden de compra.

La organización confirmará la recepción de la solicitud y enviará instrucciones detalladas sobre el uso del abono o el canje para otro evento.

¿CÚALES SON LOS MEDIOS UTILIZADOS PARA DAR A CONOCER LAS NOVEDADES DE CANCELACIÓN O MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES INICIALMENTE ANUNCIADAS?

Medios oficiales de comunicación

La organización del evento y/o el operador de boletería informarán cualquier cancelación, reprogramación o modificación relevante de las condiciones inicialmente anunciadas mediante los canales oficiales, tales como:

Página web oficial del evento, del organizador o del operador de boletería autorizado.

Correo electrónico enviado directamente a los compradores registrados al momento de la adquisición de las boletas.

Mensajes de texto (SMS) o notificaciones por WhatsApp cuando el sistema de boletería disponga de dichos medios de contacto.

Publicaciones en las redes sociales oficiales del artista, del organizador y/o del recinto donde se realizará el concierto.

Comunicados de prensa o avisos públicos difundidos en medios de comunicación locales o nacionales, cuando la magnitud del evento lo justifique.

Información en el punto de venta

En los casos en que las entradas se hayan adquirido en taquillas o puntos de venta físicos, se colocarán avisos visibles informando la cancelación o modificación del evento.

El personal autorizado deberá proporcionar a los compradores la información sobre los procedimientos de devolución, recambio o abono según corresponda.

Actualización de la información digital

Toda modificación deberá reflejarse de manera inmediata y verificable en las plataformas digitales donde se comercializaron las boletas.

Se incluirán los detalles del cambio (fecha, lugar, artistas, condiciones nuevas, etc.) y las instrucciones claras para que los compradores ejerzan su derecho de devolución o aceptación de la nueva programación.

Plazo y responsabilidad de información

El organizador es responsable de comunicar los cambios con la debida antelación, tan pronto como estos sean confirmados, garantizando que el consumidor disponga de tiempo suficiente para tomar una decisión informada.

Los operadores de boletería están obligados a replicar la información oficial suministrada por el organizador y a garantizar su difusión efectiva a todos los compradores registrados.