

## POLÍTICAS Y NORMATIVAS DE CANCELACIÓN Y/O REEMBOLSO

La información aquí descrita, contempla las condiciones generales de cambios, sus efectos en las cancelaciones, así como las condiciones generales y los tiempos y procedimientos aplicables; por lo que es muy importante que Usted lea detenidamente y comprenda el alcance de este documento.

### ¿CUÁNDO PROCEDE LA CANCELACIÓN O SOLICITUD DE REEMBOLSO?

El Usuario/Comprador puede cancelar y solicitar el reembolso del precio pagado, sin que esto le genere una penalización por cancelar su compra, por lo que el organizador a través de **DULOS** procederá a reembolsar el 100% del precio pagado, siempre y cuando se encuentre en alguno/s los siguientes supuestos:

- a) Cuando el Usuario/Comprador ejerza la facultad de revocar su consentimiento, dentro del término de 5 días contados a partir de que realiza la compra, de acuerdo a la Ley Federal de Protección al Consumidor vigente.
- b) Cuando el Evento/Espectáculo se cancela totalmente antes de su iniciación.
- c) Cuando el Evento/Espectáculo se pospone por el cambio de fecha imputable al Organizador, el Usuario/Comprador podrá solicitar el reembolso 24 horas antes de la nueva fecha programada; si no se solicita el reembolso, se entiende que el Usuario/Comprador estará conforme con la nueva fecha, y no procederá el reembolso.
- d) Cuando por disposiciones de las autoridades competentes, que decreten causa de fuerza mayor, como es contingencias sanitarias, catástrofes naturales de importancia o condiciones meteorológicas adversas de gran intensidad que afecten el desarrollo del Evento/Espectáculo, que no garantice la integridad de los asistentes. El Usuario/Comprador podrá solicitar el reembolso del precio pagado 24 horas antes de la fecha establecida en el Boleto.

### NO PROCEDE.

El Usuario/Comprador expresamente reconoce y acepta que no tendrá derecho a cambios, reembolsos, devoluciones o cancelaciones aún en el supuesto de que no descargue el boleto digital enviado a su correo electrónico y/o WhatsApp o no haga uso de ello. Así también, acepta que **DULOS** no realizará cambio de nombre en los boletos ya recibidos, por lo que, es necesario que al momento que el Usuario/Comprador ingrese los datos valide que sea la información correcta antes de finalizar la transacción.

### PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD.

Usuario/Comprador deberá enviar su solicitud de reembolso por correo electrónico dirigido a ayuda@dulos.io, o por mensaje de WhatsApp al número: +52 56 4570 5912, dentro del término establecido en párrafos anteriores en los incisos a), b), c) y d); si pasado ese término, el Usuario/Comprador envía la solicitud de reembolso, será improcedente.

La solicitud de reembolso deberá ser enviada por el Usuario/Comprador a través del mismo correo electrónico o número de teléfono que utilizo para realizar la compra, de lo contrario será improcedente. En dicho correo/WhatsApp, deberá contener la siguiente información: la solicitud de reembolso indicando la cantidad de boletos adquiridos, el evento vinculado a los boletos, indicando la fecha de la transacción, así como manifestar el motivo por el cual solicita el reembolso; anexando al correo o mensaje de WhatsApp los boletos digitales adquiridos, estado de cuenta donde se vea reflejado el cargo de la compra, la Identificación Oficial (INE y/o Pasaporte) del Titular de la cuenta que fue utilizada para realizar la compra. En caso, que la solicitud no cuente con la información requerida, se declarara improcedente el reembolso.

El reembolso se llevará a cabo, por el valor nominal del boleto durante los 30 días siguientes contados a partir de la confirmación de recibido la solicitud de reembolso.

Es importante mencionar, que al momento que el Usuario/Comprador, solicite el reembolso se adhiere a las Políticas y Normativas de Cancelación y/o Reembolso de **DULOS**.

#### **Aprobación.**

Ahora bien, El Usuario/Comprador conviene que **DULOS** pueda hacer uso de su información, para otras finalidades, siempre y cuando dichas finalidades sean compatibles o similares con los servicios que proporciona **DULOS** o sus filiales, por el tiempo que lleve el proceso de reembolso, sin contravenir sus derechos.