

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SITIO Y COMPRA DE BOLETOS / TERMS AND CONDITIONS OF USE OF THE SITE AND PURCHASE OF TICKETS

"ZG Tickets", Plataforma operada por ALEA DIGITAL GROUP, S.A.P.I. DE C.V.

Fecha de última actualización: 14 de junio de 2026

Last updated: 14 June 2026

NOTA PRELIMINAR BILINGÜE Este documento se publica en español de México y en inglés. La versión en español es la versión oficial y vinculante. La versión en inglés se proporciona únicamente como traducción de cortesía para facilitar la comprensión. En caso de cualquier discrepancia, ambigüedad o conflicto entre ambas versiones, prevalecerá la versión en español. La aceptación de estos Términos y Condiciones por parte del usuario constituye aceptación de la versión en español, independientemente del idioma en el que el usuario lo haya leído. VERSIÓN EN ESPAÑOL.	BILINGUAL PRELIMINARY NOTE. This document is published in Mexican Spanish and English. The Spanish version is the official and binding version. The English version is provided solely as a courtesy translation to aid comprehension. In the event of any discrepancy, ambiguity or conflict between the two versions, the Spanish version shall prevail. Acceptance of these Terms and Conditions by the user constitutes acceptance of the Spanish version, regardless of the language in which the user has read them. ENGLISH VERSION.
1. DISPOSICIONES PRELIMINARES Y ALCANCE. Los presentes Términos y Condiciones (los "Términos") regulan el uso del sitio web https://zerogravity.mx, sus subdominios, aplicaciones móviles, taquillas físicas y operadores autorizados (en su conjunto, la "Plataforma"), así como la compra y administración de boletos para eventos a través de la marca comercial ZG Tickets, operada por ALEA DIGITAL GROUP, S.A.P.I. DE C.V. ("ZG Tickets" o el "Operador"). ZG Tickets es una plataforma tecnológica de boletería. Su función principal es habilitar herramientas para la promoción, venta, emisión, administración y validación tecnológica de boletos por cuenta y orden del Organizador del evento. ZG Tickets no es, salvo pacto expreso por escrito o cuando el Organizador sea Alea Digital Group bajo la marca Zero Gravity (caso descrito en la cláusula 3), responsable de la realización material del evento, su contenido, sede, programa, permisos, seguridad, protección civil ni de la operación física del evento. Lo anterior se entiende en los términos y con los límites de la cláusula 32.	1. PRELIMINARY PROVISIONS AND SCOPE These Terms and Conditions (the "Terms") govern the use of the website https://zerogravity.mx, its sub-domains, mobile applications, physical box offices and authorised operators (collectively, the "Platform"), as well as the purchase and management of tickets for events through the trade name ZG Tickets, operated by ALEA DIGITAL GROUP, S.A.P.I. DE C.V. ("ZG Tickets" or the "Operator"). ZG Tickets is a technological ticketing platform. Its main function is to enable tools for the promotion, sale, issuance, administration and technological validation of tickets on behalf of the Event Organiser. ZG Tickets is not, except by express written agreement or where the Organiser is Alea Digital Group operating under the Zero Gravity brand (case described in clause 3), responsible for the material delivery of the event, its content, venue, programme, permits, security, civil protection or the physical operation of the event. The foregoing is to be understood on the terms and within the limits of clause 32.

Estos Términos deben leerse conjuntamente con: (i) las Políticas Generales del Organizador para Compradores y Asistentes publicadas para cada evento (las "Políticas Generales"); (ii) el Aviso de Privacidad Integral disponible en https://zerogravity.mx/aviso-de-privacidad (el "Aviso de Privacidad"); y (iii) las condiciones particulares de cada evento publicadas al momento de la compra. Cuando un punto esté regulado con mayor especificidad en las Políticas Generales o en las condiciones particulares de un evento, prevalecerán estas últimas únicamente respecto del aspecto específicamente regulado.	These Terms must be read together with: (i) the Organiser's General Policies for Buyers and Attendees published for each event (the "General Policies"); (ii) the Comprehensive Privacy Notice available at https://zerogravity.mx/aviso-de-privacidad (the "Privacy Notice"); and (iii) the specific conditions of each event published at the time of purchase. Where a matter is regulated with greater specificity in the General Policies or in the specific conditions of an event, the latter shall prevail solely in respect of the matter specifically regulated.
2. IDENTIDAD DEL OPERADOR. a. Razón social: ALEA DIGITAL GROUP, S.A.P.I. DE C.V. b. Marcas comerciales operadas: ZG Tickets (plataforma de boletería) y Zero Gravity (promoción y organización de eventos). c. Registro Federal de Contribuyentes: ADG220826UJ4. d. Domicilio: Avenida Vasco de Quiroga 3900, Torre A, Piso 10, Interior 10-B, Colonia Santa Fe, Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, Ciudad de México. e. Sitio web: https://zerogravity.mx. f. Correo de atención al comprador: eventos@playpassion.mx. g. Atención en materia de privacidad y derechos ARCO: contacto@trazo.legal.	2. IDENTITY OF THE OPERATOR. a. Corporate name: ALEA DIGITAL GROUP, S.A.P.I. DE C.V. b. Trade names operated: ZG Tickets (ticketing platform) and Zero Gravity (event promotion and organisation). c. Federal Taxpayer Registry: ADG220826UJ4. d. Registered office: Avenida Vasco de Quiroga 3900, Tower A, 10th Floor, Suite 10-B, Colonia Santa Fe, Cuajimalpa de Morelos Borough, Mexico City. e. Website: https://zerogravity.mx. f. Customer service e-mail: eventos@playpassion.mx. g. Privacy and data subject rights contact: contacto@trazo.legal.
3. NATURALEZA DE LA RELACIÓN Y DOBLE CAPACIDAD DEL OPERADOR ZG Tickets actúa frente al usuario como plataforma tecnológica de boletería. La relación contractual del usuario respecto del uso de la Plataforma, la emisión del boleto y la validación tecnológica de acceso se entiende celebrada con Alea Digital Group, S.A.P.I. de C.V., bajo la marca ZG Tickets. Cuando el evento sea organizado, producido o promovido por Alea Digital Group bajo la marca Zero Gravity, dicha sociedad asumirá simultáneamente el papel de Organizador y de Operador de la Plataforma. En estos casos, las obligaciones operativas del evento	3. NATURE OF THE RELATIONSHIP AND DUAL CAPACITY OF THE OPERATOR ZG Tickets acts towards the user as a technological ticketing platform. The user's contractual relationship in respect of the use of the Platform, issuance of the ticket and technological access validation is deemed entered into with Alea Digital Group, S.A.P.I. de C.V., under the ZG Tickets brand. Where the event is organised, produced or promoted by Alea Digital Group under the Zero Gravity brand, that company shall simultaneously assume the role of Organiser and Operator of the Platform. In such cases, the operational obligations of the event (programme,

(programa, sede, permisos, logística, seguridad y protección civil) corresponden a Alea Digital Group bajo la marca Zero Gravity, y las obligaciones tecnológicas y de boletería corresponden a Alea Digital Group bajo la marca ZG Tickets. Cuando el evento sea organizado por un tercero distinto de Alea Digital Group, dicho tercero asumirá la calidad de Organizador y será el único responsable de la realización del evento. ZG Tickets actuará exclusivamente como plataforma tecnológica de boletería por cuenta y orden de dicho Organizador. La identidad del Organizador específico de cada evento se informará al usuario en los canales oficiales de venta y en las Políticas Generales aplicables. Tratándose de eventos organizados por un tercero, las reclamaciones, quejas o solicitudes relativas a la realización del evento (incluyendo cambios, Suspensión Temporal, Reprogramación, Cancelación Definitiva y los reembolsos que deriven de la no realización) serán atendidas y resueltas por el Organizador, a quien corresponde la responsabilidad sobre dichas decisiones. ZG Tickets, en su carácter de plataforma de boletería por cuenta y orden del Organizador, facilitará la canalización de dichas solicitudes y, cuando el Organizador así lo instruya, procesará los reembolsos con cargo a los recursos del propio Organizador. Lo anterior no limita ni menoscaba los derechos irrenunciables que la Ley Federal de Protección al Consumidor reconoce al usuario, los cuales podrá ejercer ante el proveedor que corresponda.	venue, permits, logistics, security and civil protection) correspond to Alea Digital Group under the Zero Gravity brand, and the technological and ticketing obligations correspond to Alea Digital Group under the ZG Tickets brand. Where the event is organised by a third party other than Alea Digital Group, that third party shall act as Organiser and shall be solely responsible for the delivery of the event. ZG Tickets shall act exclusively as a technological ticketing platform on behalf of that Organiser. The identity of the specific Organiser of each event shall be communicated to the user through the official sales channels and in the applicable General Policies. For events organised by a third party, claims, complaints or requests relating to the delivery of the event (including changes, Temporary Suspension, Rescheduling, Definitive Cancellation and any refunds arising from non-delivery) shall be handled and resolved by the Organiser, who bears responsibility for such decisions. ZG Tickets, in its capacity as a ticketing platform acting on behalf of the Organiser, shall facilitate the channelling of such requests and, where the Organiser so instructs, shall process refunds against the Organiser's own funds. The foregoing does not limit or impair the inalienable rights afforded to the user by the Federal Consumer Protection Law, which the user may exercise against the relevant supplier.
4. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS El uso de la Plataforma, la creación de una cuenta, la compra de un boleto o cualquier interacción con los servicios de ZG Tickets implica que el usuario ha leído, comprendido y aceptado estos Términos en su versión vigente al momento de la operación. La aceptación se manifiesta de manera expresa mediante la activación de la casilla habilitada al efecto durante el proceso de registro o de compra, lo cual constituye consentimiento informado y verificable por medios electrónicos. La constancia electrónica de aceptación, conjuntamente con la información de la cuenta, el comprobante de compra y los registros del sistema, servirá como evidencia de la celebración y términos del contrato. ZG	4. ACCEPTANCE OF THE TERMS Use of the Platform, creation of an account, purchase of a ticket or any interaction with ZG Tickets services implies that the user has read, understood and accepted these Terms in the version in force at the time of the transaction. Acceptance is expressly given by activating the box enabled for that purpose during the registration or purchase process, which constitutes informed and electronically verifiable consent. The electronic record of acceptance, together with the account information, the purchase receipt and the system records, shall serve as evidence of the conclusion and terms of the contract. ZG Tickets shall retain such evidence in accordance with applicable

Tickets conservará dicha evidencia conforme a la normativa aplicable en materia de mensajes de datos.	regulations on data messages.
5. DEFINICIONES Para efectos de estos Términos: a) Asistente: persona que ingresa físicamente al evento, sea o no el Comprador. b) Boleto: acreditación digital o física, identificada con folio, código QR o código de barras único, que permite el acceso a un Evento conforme a las condiciones particulares aplicables. c) Boleto Digital: boleto emitido por medios electrónicos y entregado al Comprador en formato descargable, vía correo electrónico o mediante wallet móvil. d) Canal Oficial: sitio web https://zerogravity.mx, aplicaciones móviles, taquillas oficiales de ZG Tickets y operadores autorizados expresamente por ZG Tickets para la venta de boletos. e) Cargo por Servicio: cargo cobrado por ZG Tickets por la habilitación, emisión y administración tecnológica del boleto, informado de manera transparente y desglosada antes de concluir la compra. f) Caso Fortuito: acontecimiento imprevisible que impide o dificulta de forma sustancial el cumplimiento de obligaciones, conforme al derecho mexicano. g) Comprador: persona física que adquiere uno o más boletos a través de un Canal Oficial. h) Cuenta: registro personal del usuario en la Plataforma, asociado a credenciales de acceso. i) Evento: espectáculo, concierto, función, encuentro deportivo, exposición, congreso o cualquier actividad para la que ZG Tickets comercialice boletos. j) Fila Virtual: mecanismo de turnos electrónicos o asignación automatizada utilizado por la Plataforma para ordenar el acceso a la compra cuando la demanda excede la capacidad simultánea del sistema. k) Fuerza Mayor: acontecimiento ajeno a la voluntad de las partes, irresistible y de efecto imprevisible, conforme al derecho mexicano. l) Operador: Alea Digital Group, S.A.P.I. de C.V., en su	5. DEFINITIONS For the purposes of these Terms: a) Attendee: person who physically enters the event, whether or not the Buyer. b) Ticket: digital or physical credential, identified by a unique reference, QR code or barcode, granting access to an Event subject to applicable specific conditions. c) Digital Ticket: ticket issued by electronic means and delivered to the Buyer in downloadable format, by e-mail or through a mobile wallet. d) Official Channel: the website https://zerogravity.mx, the mobile applications, ZG Tickets official box offices and operators expressly authorised by ZG Tickets to sell tickets. e) Service Charge: charge applied by ZG Tickets for the technological enablement, issuance and administration of the ticket, transparently disclosed and itemised before completion of the purchase. f) Fortuitous Event: unforeseeable occurrence which prevents or substantially hinders the performance of obligations, in accordance with Mexican law. g) Buyer: natural person who acquires one or more tickets through an Official Channel. h) Account: the user's personal record on the Platform, associated with access credentials. i) Event: show, concert, performance, sporting fixture, exhibition, congress or any activity for which ZG Tickets sells tickets. j) Virtual Queue: mechanism of electronic queuing or automated allocation used by the Platform to organise access to purchase when demand exceeds the simultaneous capacity of the system. k) Force Majeure: event beyond the control of the parties, irresistible and unforeseeable in its effects, in accordance with Mexican law. l) Operator: Alea Digital Group, S.A.P.I. de C.V., as owner and operator of ZG Tickets.

carácter de titular y operador de ZG Tickets. m) Organizador: persona física o moral responsable de la realización material del evento, ya sea Alea Digital Group bajo la marca Zero Gravity o un tercero. n) Plataforma: los recursos tecnológicos identificados en la cláusula 1. o) Recinto: lugar físico donde se celebra el evento. p) Cancelación Definitiva: terminación del Evento sin que el Organizador determine una fecha de Reprogramación, supuesto que activa el procedimiento de reembolso previsto en la cláusula 19. q) Suspensión Temporal: interrupción o no realización del Evento, total o parcial, por orden o recomendación de autoridad, condiciones climáticas, de seguridad o de protección civil, Caso Fortuito o Fuerza Mayor, que no constituye Cancelación Definitiva cuando el Organizador determina su Reprogramación. r) Reprogramación: reagendamiento del Evento objeto de Suspensión Temporal a una nueva fecha, horario o sede, en cuyo caso el Boleto conserva su validez conforme a la cláusula 18. s) Concierto: Evento cuya Prestación Esencial consiste en la presentación en vivo de uno o más artistas musicales; se identifica como artista principal aquel anunciado como tal por el Organizador en los canales oficiales y en las condiciones particulares del Evento. t) Evento Deportivo: Evento cuya Prestación Esencial consiste en la celebración de un partido, encuentro o competencia deportiva. Cualquier componente artístico asociado, como espectáculos o conciertos previos o de medio tiempo, constituye un extra y no forma parte de la Prestación Esencial. u) Cambio Relevante: modificación anunciada por el Organizador relativa a la fecha, el horario, el recinto dentro de la misma ciudad, la distribución, los actos secundarios del cartel, el aforo o las condiciones operativas del Evento, que no afecta la Prestación Esencial y respecto de la cual el Boleto conserva su validez. v) Prestación Esencial: el elemento que define la naturaleza del Evento según su tipo; en un Concierto, la presentación del artista principal anunciado; en un Evento Deportivo, la celebración del partido o encuentro. Los componentes accesorios o adicionales	m) Organiser: natural or legal person responsible for the material delivery of the event, whether Alea Digital Group under the Zero Gravity brand or a third party. n) Platform: the technological resources identified in clause 1. o) Venue: physical location where the event takes place. p) Definitive Cancellation: termination of the Event without the Organiser setting a Rescheduling date, which triggers the refund procedure set out in clause 19. q) Temporary Suspension: interruption or non-holding of the Event, in whole or in part, by order or recommendation of authority, weather, safety or civil-protection conditions, Fortuitous Event or Force Majeure, which does not constitute a Definitive Cancellation where the Organiser determines its Rescheduling. r) Rescheduling: re-arrangement of the Event subject to Temporary Suspension to a new date, time or venue, in which case the Ticket retains its validity in accordance with clause 18. s) Concert: an Event whose Essential Service consists of the live performance of one or more musical artists; the headline artist is the one announced as such by the Organiser through the official channels and in the particular conditions of the Event. s) Concert: an Event whose Essential Service consists of the live performance of one or more musical artists; the headline artist is the one announced as such by the Organiser through the official channels and in the particular conditions of the Event. t) Sporting Event: an Event whose Essential Service consists of the holding of a match, fixture or sporting competition. Any associated artistic component, such as shows or pre-match or half-time concerts, constitutes an extra and does not form part of the Essential Service. u) Relevant Change: a change announced by the Organiser relating to the date, time, venue within the same city, layout, supporting acts on the line-up, capacity or operational conditions of the Event, which does not affect the Essential Service and in respect of which the Ticket retains its validity. v) Essential Service: the element that defines the nature of the Event according to its type; in a Concert, the performance of the announced headline artist; in a
---	---

no forman parte de la Prestación Esencial. w) Modificación Sustancial: alteración que afecta la Prestación Esencial del Evento, en términos de las cláusulas 18 y 19. x) Cumplimiento Parcial: prestación de solo una parte del servicio contratado, incluida la interrupción del programa una vez iniciado o el otorgamiento incompleto de los beneficios ofrecidos para un determinado tipo de boleto. y) Consumidor: la persona física o moral que adquiere, utiliza o disfruta como destinatario final los boletos o servicios ofrecidos a través de la Plataforma, en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor; comprende, según corresponda, al Comprador y al Asistente.	Sporting Event, the holding of the match or fixture. Ancillary or additional components do not form part of the Essential Service. w) Substantial Modification: a change affecting the Essential Service of the Event, under clauses 18 and 19. x) Partial Performance: provision of only part of the contracted service, including interruption of the programme once it has started or the incomplete granting of the benefits offered for a given ticket type. y) Consumer: the natural or legal person who acquires, uses or enjoys as end recipient the tickets or services offered through the Platform, within the meaning of the Federal Consumer Protection Law; it includes, as applicable, the Buyer and the Attendee.
6. CAPACIDAD LEGAL Y MAYORÍA DE EDAD La Plataforma y la compra de boletos están dirigidas a personas físicas con capacidad legal para contratar conforme al derecho mexicano. Al utilizar la Plataforma, el usuario manifiesta bajo protesta de decir verdad que es mayor de 18 años y se encuentra en pleno uso de sus facultades. Cuando un evento permita el acceso de menores de edad, las condiciones particulares lo informarán expresamente. En tales casos, el adulto responsable que adquiera el boleto y autorice el acceso del menor declara, bajo protesta de decir verdad, ejercer la patria potestad, tutela o representación legal del menor, y otorga su consentimiento para el tratamiento de los datos del menor en los términos del Aviso de Privacidad. ZG Tickets y el Organizador podrán solicitar identificación del adulto responsable al momento del ingreso al evento.	6. LEGAL CAPACITY AND AGE OF MAJORITY The Platform and the purchase of tickets are intended for natural persons with legal capacity to contract under Mexican law. By using the Platform, the user represents under oath that they are at least 18 years old and in full use of their faculties. Where an event allows access by minors, this shall be expressly stated in the specific conditions. In such cases, the responsible adult who buys the ticket and authorises the minor's access declares, under oath, that they hold parental authority, guardianship or legal representation over the minor, and consents to the processing of the minor's data under the terms of the Privacy Notice. ZG Tickets and the Organiser may request identification of the responsible adult upon entry to the event.
7. REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN DE LA CUENTA Para realizar compras o gestionar boletos a través de la Plataforma, el usuario podrá requerir crear una Cuenta proporcionando información veraz, completa y	7. ACCOUNT REGISTRATION AND MANAGEMENT To make purchases or manage tickets through the Platform, the user may be required to create an Account by providing truthful, complete and up-to-date

actualizada, incluyendo nombre completo, correo electrónico, número telefónico y demás datos solicitados. El usuario es responsable de la custodia de sus credenciales de acceso (correo y contraseña). Cualquier operación efectuada con sus credenciales se considerará realizada por el titular de la Cuenta, salvo que medie aviso oportuno por su parte sobre uso no autorizado, robo o extravío. ZG Tickets podrá implementar mecanismos adicionales de verificación, incluyendo autenticación reforzada, captcha, verificación por correo o por teléfono, validaciones biométricas y otras medidas de seguridad razonables. El usuario podrá solicitar la baja de su Cuenta en cualquier momento mediante el correo eventos@playpassion.mx. La baja no afectará obligaciones pendientes derivadas de operaciones previas, ni la conservación de información que ZG Tickets deba mantener por obligación legal, contable, fiscal, antifraude o defensa jurídica.	information, including full name, e-mail address, telephone number and other requested data. The user is responsible for safeguarding their access credentials. Any transaction carried out using these credentials shall be deemed performed by the Account holder, unless the holder gives prompt notice of unauthorised use, theft or loss. ZG Tickets may implement additional verification mechanisms, including reinforced authentication, captcha, e-mail or telephone verification, biometric checks and other reasonable security measures. The user may request the closure of their Account at any time at eventos@playpassion.mx. Closure shall not affect outstanding obligations arising from earlier transactions, nor the retention of information that ZG Tickets is required to keep on legal, accounting, tax, anti-fraud or legal-defence grounds.
8. CANALES OFICIALES DE VENTA ZG Tickets vende boletos exclusivamente a través de los Canales Oficiales identificados en la cláusula 5. Cualquier compra realizada fuera de los Canales Oficiales se realiza bajo la exclusiva responsabilidad del usuario y ZG Tickets no garantiza la validez, autenticidad ni utilidad de los boletos así adquiridos. El usuario reconoce que existen riesgos asociados a la compra de boletos en plataformas no autorizadas, redes sociales, mensajería privada, intermediarios informales o reventa fuera de los mecanismos habilitados por ZG Tickets. En caso de que el evento sea cancelado, modificado o resulte no admisible un boleto adquirido fuera de Canales Oficiales, ZG Tickets no estará obligado a reembolsar, reponer ni reconocer dicho boleto, salvo determinación de autoridad competente, en términos de la cláusula 17.1.	8. OFFICIAL SALES CHANNELS ZG Tickets sells tickets exclusively through the Official Channels identified in clause 5. Any purchase made outside the Official Channels is at the user's sole risk, and ZG Tickets does not guarantee the validity, authenticity or usefulness of tickets so acquired. The user acknowledges the risks associated with buying tickets on unauthorised platforms, social media, private messaging, informal intermediaries or resale outside the mechanisms enabled by ZG Tickets. If the event is cancelled, modified, or a ticket purchased outside the Official Channels is not admitted, ZG Tickets shall not be required to refund, replace or recognise such ticket, save by determination of a competent authority, in accordance with clause 17.1.
9. PROCESO DE COMPRA EN LÍNEA El proceso de compra a través del sitio web o aplicaciones móviles incluye, según corresponda: (i) selección del evento, sección, asiento o tipo de boleto;	9. ONLINE PURCHASE PROCESS The purchase process through the website or mobile apps includes, where applicable: (i) selection of the event, section, seat or ticket type; (ii) entry into a Virtual

(ii) ingreso a Fila Virtual cuando la demanda lo requiera; (iii) ingreso de datos del Comprador; (iv) revisión del precio total y desglose de cargos; (v) selección de medio de pago; (vi) aceptación expresa de estos Términos, las Políticas Generales y el Aviso de Privacidad; y (vii) confirmación de la operación. La compra se considerará concluida únicamente cuando el medio de pago apruebe la operación y la Plataforma emita la confirmación correspondiente. La sola permanencia en una fila virtual, carrito de compra, lista de espera o proceso de selección no garantiza disponibilidad de boletos, precio, localidad ni conclusión de la compra, hasta que la operación sea aprobada y el boleto efectivamente emitido. Cuando el sistema establezca límites de tiempo para completar una operación, el Comprador deberá concluir el proceso dentro del plazo indicado; de lo contrario, las localidades podrán liberarse y volver a estar disponibles para venta.	Queue when demand requires; (iii) entry of the Buyer's data; (iv) review of the total price and itemisation of charges; (v) selection of payment method; (vi) express acceptance of these Terms, the General Policies and the Privacy Notice; and (vii) confirmation of the transaction. The purchase shall be deemed completed only when the payment method approves the transaction and the Platform issues the corresponding confirmation. Mere presence in a virtual queue, basket, waiting list or selection process does not guarantee the availability of tickets, price, location or completion of the purchase, until the transaction is approved and the ticket actually issued. Where the system sets time limits to complete a transaction, the Buyer must complete the process within the indicated period; otherwise, the seats may be released and made available for sale again.
10. FILAS VIRTUALES Y TURNOS ELECTRÓNICOS Cuando la Plataforma utilice mecanismos de Fila Virtual, turnos electrónicos o procesos automatizados de asignación, ZG Tickets informará previamente al usuario, de manera clara y accesible: (i) que el acceso o permanencia en dichos mecanismos no garantiza la disponibilidad de boletos; (ii) los criterios generales de funcionamiento del proceso; y (iii) las causas por las cuales el usuario puede perder su turno o ser reasignado. El uso de software, scripts, bots, sistemas automatizados o cualquier herramienta destinada a manipular la Fila Virtual o a obtener ventaja indebida en el orden de asignación está estrictamente prohibido y dará lugar a la anulación de las operaciones correspondientes, conforme a la cláusula 17.3.	10. VIRTUAL QUEUES AND ELECTRONIC TURNS Where the Platform uses Virtual Queue mechanisms, electronic turns or automated allocation processes, ZG Tickets shall inform the user beforehand, in a clear and accessible manner: (i) that access to or remaining in such mechanisms does not guarantee the availability of tickets; (ii) the general criteria for the operation of the process; and (iii) the causes for which the user may lose their turn or be reassigned. The use of software, scripts, bots, automated systems or any tool intended to manipulate the Virtual Queue or to gain undue advantage in the allocation order is strictly prohibited and shall give rise to the cancellation of the corresponding transactions, in accordance with clause 17.3.
11. PROCESO DE COMPRA PRESENCIAL El usuario podrá adquirir boletos en taquillas físicas y operadores autorizados de ZG Tickets, sujeto a horarios, disponibilidad y disposiciones operativas del recinto	11. IN-PERSON PURCHASE PROCESS Users may purchase tickets at ZG Tickets physical box offices and authorised operators, subject to opening hours, availability and operational provisions of the

correspondiente. El Comprador deberá presentar identificación oficial vigente y, cuando el pago se realice con tarjeta, podrá requerirse la presentación física de la tarjeta y comprobación del titular. ZG Tickets entregará comprobante de la operación. La compra presencial se rige por los mismos derechos y obligaciones aplicables a la compra en línea, en lo que resulte conducente.	relevant venue. The Buyer must produce valid official identification and, where payment is made by card, may be required to present the physical card and verify cardholder identity. ZG Tickets shall provide a receipt for the transaction. In-person purchases are subject to the same rights and obligations applicable to online purchases, in so far as they are conducive.
12. PRECIOS, CARGOS POR SERVICIO, IMPUESTOS Y PROMOCIONES Los precios y cargos aplicables se mostrarán de manera clara, completa y transparente antes de concluir la compra, en cumplimiento de la normativa aplicable. El monto total a pagar incluirá el precio del boleto, los Cargos por Servicio, impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo necesario para completar la operación. Dicho precio total no podrá ser modificado al momento de finalizar la compra. Los precios podrán variar legítimamente entre fases de venta, secciones, etapas promocionales, paquetes o disponibilidad. La existencia de precios distintos en momentos diferentes no genera por sí misma derecho a reembolso, compensación, bonificación ni igualación de precio. Las promociones, descuentos, preventas, códigos, beneficios o paquetes especiales están sujetos a disponibilidad, vigencia, restricciones y condiciones publicadas. El usuario es responsable de revisar las condiciones de cada promoción antes de completar la compra. Divulgación previa de la información del Evento. ZG Tickets y/o el Organizador publicarán la información del Evento, el mapa o plano de localidades y el precio total por zona, con todos los cargos incluidos, en la forma y plazos exigidos por los lineamientos de la PROFECO aplicables (DOF, código 5780490) y la Ley Federal de Protección al Consumidor.	12. PRICES, SERVICE CHARGES, TAXES AND PROMOTIONS The applicable prices and charges shall be displayed clearly, completely and transparently before completion of the purchase, in compliance with applicable regulations. The total amount payable shall include the price of the ticket, the Service Charges, taxes, commissions, interest, insurance and any other cost necessary to complete the transaction. Such total price may not be modified at the time of finalising the purchase. Prices may legitimately vary between sales phases, sections, promotional stages, packages or availability. The existence of different prices at different moments does not in itself give rise to a right to refund, compensation, bonus or price matching. Promotions, discounts, presales, codes, benefits or special packages are subject to availability, validity, restrictions and published conditions. The user is responsible for reviewing the conditions of each promotion before completing the purchase. Prior disclosure of Event information. ZG Tickets and/or the Organiser shall publish the Event information, the seating map or layout and the total price per zone, with all charges included, in the form and within the time limits required by the applicable PROFECO guidelines (DOF, code 5780490) and the Federal Consumer Protection Law. Prior disclosure of Event information. ZG Tickets and/or the Organiser shall publish the Event information, the seating map or layout and the total price per zone, with all charges included, in the form and within the time limits required by the applicable PROFECO guidelines (DOF, code 5780490) and the Federal Consumer

	Protection Law.
13. MEDIOS DE PAGO, AUTORIZACIÓN Y ANTIFRAUDE ZG Tickets acepta los medios de pago publicados en la Plataforma al momento de la compra (tarjeta de crédito, débito, transferencia electrónica, pago en efectivo por convenio u otros habilitados). El usuario deberá utilizar medios de pago de los que sea titular legítimo o cuenta con autorización expresa del titular. ZG Tickets podrá implementar sistemas de verificación antifraude, incluyendo validación de identidad del tarjetahabiente, verificación de dirección, código de seguridad, autenticación 3D Secure y análisis de comportamiento. En caso de que una operación sea rechazada por motivos de seguridad, ZG Tickets no será responsable de la no conclusión de la compra. Contracargos. Si el usuario inicia un contracargo ante su banco sin haber agotado previamente los canales de atención de ZG Tickets (eventos@playpassion.mx), ZG Tickets se reserva el derecho de suspender la Cuenta, anular boletos vinculados y ejercer las acciones legales correspondientes. El contracargo improcedente no genera obligación de reembolso ni de reposición del boleto.	13. PAYMENT METHODS, AUTHORISATION AND ANTI-FRAUD ZG Tickets accepts the payment methods published on the Platform at the time of purchase (credit card, debit card, electronic transfer, cash payment by agreement or other enabled methods). The user must use payment methods of which they are the legitimate holder or for which they have express authorisation from the holder. ZG Tickets may implement anti-fraud verification systems, including cardholder identity validation, address verification, security code, 3D Secure authentication and behavioural analysis. Where a transaction is rejected on security grounds, ZG Tickets shall not be liable for the non-completion of the purchase. Charge-backs. If the user initiates a charge-back with their bank without having first exhausted the ZG Tickets service channels (eventos@playpassion.mx), ZG Tickets reserves the right to suspend the Account, cancel linked tickets and exercise corresponding legal actions. An improper charge-back does not give rise to an obligation to refund or replace the ticket.
14. EMISIÓN, CONSERVACIÓN Y USO DEL BOLETO Una vez confirmada la compra, ZG Tickets emitirá el Boleto Digital al correo electrónico registrado y/o lo pondrá disponible en la Cuenta del Comprador. El Comprador es responsable de verificar la recepción, descargar y conservar su boleto en condiciones que permitan su lectura (código QR legible, batería suficiente en dispositivo móvil o impresión en buenas condiciones). El boleto es personal e intransferible salvo por el mecanismo de cesión nominal descrito en la cláusula 17. Queda prohibida la reproducción, duplicación, alteración o manipulación del boleto. ZG Tickets podrá implementar mecanismos de validación que impidan el	14. ISSUANCE, SAFEKEEPING AND USE OF THE TICKET Once the purchase is confirmed, ZG Tickets shall issue the Digital Ticket to the registered e-mail address and/or make it available in the Buyer's Account. The Buyer is responsible for verifying receipt, downloading and keeping their ticket in conditions that allow reading (legible QR code, sufficient battery on mobile device or print in good condition). The ticket is personal and non-transferable save through the nominal transfer mechanism described in clause 17. Reproduction, duplication, alteration or manipulation of the ticket is prohibited. ZG Tickets may implement validation mechanisms to prevent the use of duplicated or altered tickets.

uso de boletos duplicados o alterados.																											
15. VALIDACIÓN DE ACCESO El acceso al evento se realizará mediante la validación tecnológica del boleto (lectura de código QR, código de barras o verificación digital) en los puntos de acceso del Recinto. Solo el primer escaneo válido otorgará acceso. En caso de boletos duplicados, únicamente el portador del primer escaneo válido podrá ingresar. ZG Tickets no es responsable de las decisiones operativas del Recinto o del Organizador respecto del acceso físico, horarios de apertura de puertas, filas de ingreso, revisiones de seguridad ni de cualquier circunstancia ajena a la validación tecnológica del boleto, en términos de la cláusula 32.		15. ACCESS VALIDATION Access to the event shall be by technological validation of the ticket (QR code reading, barcode or digital verification) at the access points of the Venue. Only the first valid scan shall grant access. In the case of duplicate tickets, only the holder of the first valid scan shall be admitted. ZG Tickets is not responsible for the operational decisions of the Venue or the Organiser regarding physical access, door opening times, entry queues, security checks or any circumstance unrelated to the technological validation of the ticket, in accordance with clause 32.																									
16. BOLETOS INVÁLIDOS Se considerará inválido y no otorgará derecho de acceso un boleto que se encuentre en cualquiera de los siguientes supuestos: <table><tr><th>SUPUESTO</th><th>CONSECUENCIA</th></tr><tr><td>Boleto duplicado o con código QR/código de barras ya escaneado</td><td>No se permite el acceso; solo el primer escaneo válido otorga ingreso.</td></tr><tr><td>Boleto adquirido mediante reventa no autorizada</td><td>Puede ser anulado sin derecho a reembolso por parte de ZG Tickets.</td></tr><tr><td>Boleto alterado, manipulado o falsificado</td><td>Nulo de pleno derecho; se podrá dar vista a las autoridades.</td></tr><tr><td>Boleto obtenido mediante bots o medios automatizados</td><td>Sujeto a anulación sin reembolso</td></tr><tr><td>Boleto adquirido fuera</td><td>No se reconoce, salvo</td></tr></table>		SUPUESTO	CONSECUENCIA	Boleto duplicado o con código QR/código de barras ya escaneado	No se permite el acceso; solo el primer escaneo válido otorga ingreso.	Boleto adquirido mediante reventa no autorizada	Puede ser anulado sin derecho a reembolso por parte de ZG Tickets.	Boleto alterado, manipulado o falsificado	Nulo de pleno derecho; se podrá dar vista a las autoridades.	Boleto obtenido mediante bots o medios automatizados	Sujeto a anulación sin reembolso	Boleto adquirido fuera	No se reconoce, salvo	16. INVALID TICKETS A ticket shall be deemed invalid and shall not grant access where it falls within any of the following situations: <table><tr><th>SITUATION</th><th>CONSEQUENCE</th></tr><tr><td>Duplicate ticket or with QR/barcode already scanned</td><td>Access denied; only the first valid scan grants entry.</td></tr><tr><td>Ticket acquired through unauthorised resale</td><td>May be cancelled without right to refund from ZG Tickets.</td></tr><tr><td>Altered, manipulated or forged ticket</td><td>Null and void; authorities may be notified.</td></tr><tr><td>Ticket obtained through bots or automated means</td><td>Subject to cancellation without refund.</td></tr><tr><td>Ticket purchased outside</td><td>Not recognised, save by</td></tr></table>		SITUATION	CONSEQUENCE	Duplicate ticket or with QR/barcode already scanned	Access denied; only the first valid scan grants entry.	Ticket acquired through unauthorised resale	May be cancelled without right to refund from ZG Tickets.	Altered, manipulated or forged ticket	Null and void; authorities may be notified.	Ticket obtained through bots or automated means	Subject to cancellation without refund.	Ticket purchased outside	Not recognised, save by
SUPUESTO	CONSECUENCIA																										
Boleto duplicado o con código QR/código de barras ya escaneado	No se permite el acceso; solo el primer escaneo válido otorga ingreso.																										
Boleto adquirido mediante reventa no autorizada	Puede ser anulado sin derecho a reembolso por parte de ZG Tickets.																										
Boleto alterado, manipulado o falsificado	Nulo de pleno derecho; se podrá dar vista a las autoridades.																										
Boleto obtenido mediante bots o medios automatizados	Sujeto a anulación sin reembolso																										
Boleto adquirido fuera	No se reconoce, salvo																										
SITUATION	CONSEQUENCE																										
Duplicate ticket or with QR/barcode already scanned	Access denied; only the first valid scan grants entry.																										
Ticket acquired through unauthorised resale	May be cancelled without right to refund from ZG Tickets.																										
Altered, manipulated or forged ticket	Null and void; authorities may be notified.																										
Ticket obtained through bots or automated means	Subject to cancellation without refund.																										
Ticket purchased outside	Not recognised, save by																										

de Canales Oficiales	determinación de autoridad	Official Channels	determination of authority.
Boleto bloqueado por motivos antifraude	Sujeto a verificación; podrá ser reactivado o anulado.	Ticket blocked on anti-fraud grounds	Subject to verification; may be reactivated or cancelled.
17. REVENTA, CESIÓN NOMINAL ENTRE PARTICULARES Y MERCADO SECUNDARIO 17.1 Prohibición de reventa fuera de canales autorizados. La reventa de boletos por canales distintos a los autorizados expresamente por ZG Tickets o por el Organizador está prohibida. La adquisición de boletos para fines de reventa lucrativa fuera de Canales Oficiales podrá dar lugar a la anulación de los boletos correspondientes. 17.2 Cesión nominal entre particulares. El Comprador podrá ceder su boleto a otra persona física mediante el mecanismo de registro nominal habilitado en la Plataforma, cuando dicha funcionalidad esté disponible para el evento específico. La cesión nominal requerirá: (i) registrar al cesionario con sus datos completos en la Plataforma; (ii) que el cesionario acepte expresamente estos Términos, las Políticas Generales y el Aviso de Privacidad; (iii) que la cesión se realice antes del plazo límite informado para el evento; y (iv) que no se efectúe a título oneroso a un precio superior al originalmente pagado, salvo que el Organizador autorice expresamente lo contrario. A partir del registro nominal del cesionario, el boleto se considerará válido a su nombre y el cedente perderá los derechos de acceso correspondientes. La cesión nominal no genera obligación de reembolso al cedente por parte de ZG Tickets ni del Organizador. 17.3 Bots y compras automatizadas. Está estrictamente prohibido el uso de bots, scripts, sistemas automatizados, captchas resueltos por terceros o cualquier herramienta tecnológica destinada a obtener boletos de forma masiva o con ventaja sobre otros usuarios. ZG Tickets adoptará medidas razonables para		17. RESALE, NOMINAL TRANSFER BETWEEN INDIVIDUALS AND SECONDARY MARKET 17.1 Prohibition of resale outside authorised channels. The resale of tickets through channels other than those expressly authorised by ZG Tickets or by the Organiser is prohibited. The acquisition of tickets for the purpose of profitable resale outside Official Channels may give rise to the cancellation of the corresponding tickets. 17.2 Nominal transfer between individuals. The Buyer may transfer their ticket to another natural person through the nominal registration mechanism enabled on the Platform, where such functionality is available for the specific event. The nominal transfer requires: (i) registering the transferee with their full details on the Platform; (ii) the transferee expressly accepting these Terms, the General Policies and the Privacy Notice; (iii) the transfer taking place before the deadline notified for the event; and (iv) the transfer not being made for valuable consideration at a price higher than that originally paid, unless the Organiser expressly authorises otherwise. From the time of the transferee's nominal registration, the ticket shall be deemed valid in their name and the transferor shall lose the corresponding access rights. Nominal transfer does not give rise to any obligation to refund the transferor on the part of ZG Tickets or the Organiser. 17.3 Bots and automated purchases. The use of bots, scripts, automated systems, third-party-solved captchas or any technological tool intended to obtain tickets in bulk or with an advantage over other users is strictly prohibited. ZG Tickets shall adopt reasonable measures to prevent, detect and combat these practices, including	

prevenir, detectar y combatir estas prácticas, incluyendo límites por persona, por tarjeta y por dirección IP, captcha, validaciones reforzadas y anulación de boletos obtenidos en contravención de esta cláusula.	limits per person, card and IP address, captcha, reinforced validations and cancellation of tickets obtained in breach of this clause.
18. CAMBIOS, CANCELACIÓN O SUSPENSIÓN DEL EVENTO El Organizador podrá modificar fecha, horario, sede, programa, elenco, formato, distribución, aforo o condiciones operativas del evento cuando exista causa justificada, instrucción de autoridad, necesidad técnica, logística, sanitaria, de seguridad, protección civil, Caso Fortuito, Fuerza Mayor o cualquier circunstancia razonable. Las consecuencias de dichos cambios se rigen por las Políticas Generales del Organizador y por las condiciones particulares del evento. Tratándose de un Cambio Relevante, conforme a la definición de la cláusula 5, el Organizador deberá informarlo por sus canales oficiales, incluidas sus redes sociales oficiales, con al menos 24 (veinticuatro) horas de anticipación al inicio del Evento. Únicamente cuando la causa del cambio sea sobrevenida e impida observar dicha anticipación, el aviso se dará a la brevedad posible una vez conocida la causa, sin que ello exima al Organizador de su deber de informar al Consumidor. Las redes sociales oficiales son uno de los canales oficiales de aviso y no el único medio, por lo que su utilización no menoscaba el derecho del Consumidor a ser informado; es responsabilidad del Consumidor mantenerse informado por dichos canales. El Cambio Relevante no afecta la Prestación Esencial y el Boleto conserva su validez para la nueva fecha, horario, sede o modalidad informada. En caso de Cancelación Definitiva atribuible al Organizador, éste determinará e informará el procedimiento aplicable conforme a las Políticas Generales y la normativa vigente, y será responsable de la totalidad de los reembolsos. La devolución se realizará por el mismo monto pagado, conforme a la cláusula 19. ZG Tickets, en su carácter de boletería por cuenta y orden del Organizador, canalizará y, cuando el Organizador así lo instruya, procesará los reembolsos con cargo a los recursos del propio Organizador. Únicamente en el supuesto de Cancelación Definitiva atribuible al Organizador, cuando proceda y así sea	18. CHANGES, CANCELLATION OR SUSPENSION OF THE EVENT The Organiser may modify the date, time, venue, programme, line-up, format, layout, capacity or operational conditions of the event where there is a justified cause, instruction by authority, technical, logistical, sanitary, security or civil-protection need, Fortuitous Event, Force Majeure or any other reasonable circumstance. The consequences of such changes are governed by the Organiser's General Policies and the specific conditions of the event. Where a Relevant Change occurs, as defined in clause 5, the Organiser shall notify it through its official channels, including its official social media, at least 24 (twenty-four) hours before the start of the Event. Only where the cause of the change is supervening and prevents that notice period from being observed shall the notice be given as soon as possible once the cause is known, without this relieving the Organiser of its duty to inform the Consumer. Official social media are one of the official channels of notice and not the sole means, so their use does not impair the Consumer's right to be informed; it is the Consumer's responsibility to keep informed through such channels. A Relevant Change does not affect the Essential Service and the Ticket retains its validity for the new date, time, venue or modality announced. In the case of Definitive Cancellation attributable to the Organiser, the Organiser shall determine and notify the applicable procedure under the General Policies and the regulations in force, and shall be responsible for all refunds. The refund shall be made in the same amount paid, in accordance with clause 19. ZG Tickets, in its capacity as ticketing platform acting on behalf of the Organiser, shall channel and, where the Organiser so instructs, process refunds against the Organiser's own funds. Only in the case of Definitive Cancellation attributable to the Organiser, where applicable and demanded by the Consumer, shall the additional bonus or compensation be no less than 20% (twenty per cent) of the price paid, in accordance with the Federal

exigida por el Consumidor, la bonificación o compensación adicional no podrá ser inferior al 20% (veinte por ciento) del precio pagado, en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Cuando la Cancelación obedezca a condiciones climáticas, instrucción de autoridad, protección civil, Caso Fortuito o Fuerza Mayor, procederá el reembolso del monto pagado sin la bonificación del 20% (veinte por ciento), sin perjuicio de los derechos irrenunciables del Consumidor conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor. Suspensión Temporal y Reprogramación. Cuando el Evento no pueda realizarse, total o parcialmente, por orden o recomendación de autoridad, condiciones climáticas, de seguridad o de protección civil, Caso Fortuito o Fuerza Mayor, el Organizador podrá declarar una Suspensión Temporal y Reprogramar el Evento. El Organizador documentará la causa y la publicará por sus canales oficiales, incluidas sus redes sociales oficiales, y ZG Tickets conservará los registros correspondientes. Tratándose de la reprogramación de la fecha, el efecto primario es que el Boleto conserva su validez para la nueva fecha, horario o sede informada, siendo ésta la primera opción del Consumidor; la Suspensión Temporal con Reprogramación no constituye Cancelación Definitiva ni genera por sí misma derecho a reembolso inmediato. El Organizador informará la nueva fecha por sus canales oficiales en el menor tiempo posible y, a más tardar, dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a la Suspensión Temporal. El reembolso conforme a la cláusula 19 procederá de manera subsidiaria únicamente cuando: (i) el Organizador no determine nueva fecha dentro de los 20 (veinte) días naturales; (ii) exista una Modificación Sustancial que afecte la Prestación Esencial; o (iii) se declare la Cancelación Definitiva. Lo anterior constituye un orden de prelación de remedios y no debe entenderse como obligación del Consumidor de aceptar la nueva fecha ni como renuncia al reembolso; el Consumidor conserva el derecho de elegir el reembolso en los supuestos señalados, sin perjuicio de los derechos irrenunciables del Consumidor conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor y a los lineamientos de la PROFECO (DOF, código 5780490). Modificación Sustancial según el tipo de Evento. (a) Concierto: la sustitución del artista principal anunciado constituye Modificación Sustancial. Al mantenerse el Concierto en su fecha con un artista sustituto, el Consumidor podrá optar por asistir o, subsidiariamente, solicitar el reembolso conforme a la	Consumer Protection Law. Where the Cancellation is due to weather conditions, instruction of authority, civil protection, Fortuitous Event or Force Majeure, a refund of the amount paid shall apply without the 20% (twenty per cent) bonus, without prejudice to the inalienable rights of the Consumer under the Federal Consumer Protection Law. Temporary Suspension and Rescheduling. Where the Event cannot be held, in whole or in part, by order or recommendation of authority, weather, safety or civil-protection conditions, Fortuitous Event or Force Majeure, the Organiser may declare a Temporary Suspension and Reschedule the Event. The Organiser shall document the cause and publish it through its official channels, including its official social media, and ZG Tickets shall retain the corresponding records. In the case of rescheduling of the date, the primary effect is that the Ticket retains its validity for the new date, time or venue announced, this being the Consumer's first option; Temporary Suspension with Rescheduling does not constitute a Definitive Cancellation and does not in itself give rise to a right to immediate refund. The Organiser shall announce the new date through its official channels as soon as possible and, at the latest, within 20 (twenty) calendar days following the Temporary Suspension. A refund under clause 19 shall apply only subsidiarily where: (i) the Organiser does not set a new date within the 20 (twenty) calendar days; (ii) there is a Substantial Modification affecting the Essential Service; or (iii) a Definitive Cancellation is declared. The foregoing constitutes an order of precedence of remedies and shall not be construed as an obligation on the Consumer to accept the new date or as a waiver of the refund; the Consumer retains the right to choose the refund in the cases indicated, without prejudice to the inalienable rights of the Consumer under the Federal Consumer Protection Law and the PROFECO guidelines (DOF, code 5780490). Substantial Modification according to the type of Event. (a) Concert: substitution of the announced headline artist constitutes a Substantial Modification. As the Concert is maintained on its date with a substitute artist, the Consumer may choose to attend or, in the alternative, request a refund in accordance with clause 19. Substitution of a supporting act on the line-up constitutes a Relevant Change and does not give rise to a right to refund. (b) Sporting Event: the Essential Service is the holding of the match or fixture; any artistic component, such as shows or pre-match or half-time
---	---

cláusula 19. La sustitución de un acto secundario del cartel constituye un Cambio Relevante y no da derecho a reembolso. (b) Evento Deportivo: la Prestación Esencial es la celebración del partido o encuentro; cualquier componente artístico, como espectáculos o conciertos previos o de medio tiempo, constituye un extra que se otorga al Consumidor, cuya modificación, sustitución o ausencia no constituye Modificación Sustancial ni da derecho a reembolso. El derecho a reembolso por no realización aplica únicamente si no se celebra el partido o encuentro, conforme a las reglas generales. (c) Ciudad: no habrá cambios de ciudad; el recinto podrá cambiar dentro de la misma ciudad, supuesto que constituye un Cambio Relevante y en el que el Boleto conserva su validez. Modificación Sustancial según el tipo de Evento. (a) Concierto: la sustitución del artista principal anunciado constituye Modificación Sustancial. Al mantenerse el Concierto en su fecha con un artista sustituto, el Consumidor podrá optar por asistir o, subsidiariamente, solicitar el reembolso conforme a la cláusula 19. La sustitución de un acto secundario del cartel constituye un Cambio Relevante y no da derecho a reembolso. (b) Evento Deportivo: la Prestación Esencial es la celebración del partido o encuentro; cualquier componente artístico, como espectáculos o conciertos previos o de medio tiempo, constituye un extra que se otorga al Consumidor, cuya modificación, sustitución o ausencia no constituye Modificación Sustancial ni da derecho a reembolso. El derecho a reembolso por no realización aplica únicamente si no se celebra el partido o encuentro, conforme a las reglas generales. (c) Ciudad: no habrá cambios de ciudad; el recinto podrá cambiar dentro de la misma ciudad, supuesto que constituye un Cambio Relevante y en el que el Boleto conserva su validez.	concerts, constitutes an extra granted to the Consumer, the modification, substitution or absence of which does not constitute a Substantial Modification or give rise to a right to refund. The right to a refund for non-holding applies only where the match or fixture is not held, in accordance with the general rules. (c) City: there shall be no change of city; the venue may change within the same city, which constitutes a Relevant Change and in which the Ticket retains its validity. Substantial Modification according to the type of Event. (a) Concert: substitution of the announced headline artist constitutes a Substantial Modification. As the Concert is maintained on its date with a substitute artist, the Consumer may choose to attend or, in the alternative, request a refund in accordance with clause 19. Substitution of a supporting act on the line-up constitutes a Relevant Change and does not give rise to a right to refund. (b) Sporting Event: the Essential Service is the holding of the match or fixture; any artistic component, such as shows or pre-match or half-time concerts, constitutes an extra granted to the Consumer, the modification, substitution or absence of which does not constitute a Substantial Modification or give rise to a right to refund. The right to a refund for non-holding applies only where the match or fixture is not held, in accordance with the general rules. (c) City: there shall be no change of city; the venue may change within the same city, which constitutes a Relevant Change and in which the Ticket retains its validity.								
19. REEMBOLSOS Y DEVOLUCIONES Los reembolsos se rigen por las siguientes reglas: <table border="1" data-bbox="186 1747 797 1948"> <tr> <th data-bbox="186 1747 492 1906">SUPUESTO</th><th data-bbox="492 1747 797 1906">PROCEDENCIA DEL REEMBOLSO</th></tr> <tr> <td data-bbox="186 1906 492 1948"></td><td data-bbox="492 1906 797 1948"></td></tr> </table>	SUPUESTO	PROCEDENCIA DEL REEMBOLSO			19. REFUNDS Refunds are governed by the following rules: <table border="1" data-bbox="824 1747 1437 1948"> <tr> <th data-bbox="824 1747 1130 1906">SITUATION</th><th data-bbox="1130 1747 1437 1906">REFUND APPLIES</th></tr> <tr> <td data-bbox="824 1906 1130 1948"></td><td data-bbox="1130 1906 1437 1948"></td></tr> </table>	SITUATION	REFUND APPLIES		
SUPUESTO	PROCEDENCIA DEL REEMBOLSO								
SITUATION	REFUND APPLIES								

Cancelación definitiva atribuible al Organizador	Sí procede reembolso del monto total pagado, incluido el Cargo por Servicio. Adicionalmente, bonificación o compensación no menor al 20% cuando proceda y sea exigida por el consumidor.	Definitive cancellation attributable to the Organiser	Yes, refund of the total amount paid, including the Service Charge. Additional bonus or compensation of no less than 20% where applicable and demanded by the consumer.
Modificación sustancial del evento que afecte la prestación esencial	Sí. Procede el reembolso, a elección del Consumidor cuando aplique, conforme a las cláusulas 18 y 19.	Substantial modification of the event affecting the essential service	Yes. A refund applies, at the Consumer's choice where relevant, under clauses 18 and 19.
Cambio de fecha, horario o sede sin afectación esencial	Boleto válido para la nueva condición, salvo política distinta del Organizador.	Change of date, time or venue without essential impact	Ticket remains valid for the new condition, save for different Organiser policy.
Operación rechazada por antifraude	Sí procede reembolso de los montos cargados.	Transaction rejected on anti-fraud grounds	Yes, refund of the amounts charged.
Cancelación por fraude, duplicidad, contracargo o adquisición fuera de canales oficiales	No procede.	Cancellation due to fraud, duplication, charge-back or non-official acquisition	Does not apply.
Error del Comprador (selección de fecha, zona, cantidad)	No procede, salvo autorización expresa del Organizador.	Buyer's error (date, section, quantity selection)	Does not apply, save with express Organiser authorisation.
No asistencia, llegada tardía, pérdida del boleto, cambio de planes	No procede.	Non-attendance, late arrival, lost ticket, change of plans	Does not apply.
Expulsión o negativa de ingreso por incumplimiento de reglas	No procede.	Expulsion or refusal of entry for breach of rules	Does not apply.

Suspensión Temporal con Reprogramación. En los supuestos de Suspensión Temporal con Reprogramación previstos en la cláusula 18, el Boleto será válido para la nueva fecha, horario o sede, como primera opción del Consumidor y sin que proceda reembolso inmediato. El reembolso procederá, de manera subsidiaria, cuando: (i) el Organizador no determine nueva fecha dentro del plazo de 20 (veinte) días naturales señalado en la cláusula 18; (ii) exista una Modificación Sustancial que afecte la Prestación Esencial; o (iii) se declare la Cancelación Definitiva. Cuando el Evento se cancele o no se realice por responsabilidad del Organizador, todos los reembolsos serán responsabilidad del Organizador; ZG Tickets, como boletería por cuenta y orden del Organizador, canaliza y, cuando el Organizador lo instruya, procesa los reembolsos con cargo a los recursos del Organizador. La bonificación o compensación no inferior al 20% (veinte por ciento) del precio pagado únicamente procederá en el supuesto de Cancelación Definitiva atribuible al Organizador, cuando proceda y sea exigida por el Consumidor, conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor. Lo anterior se entiende sin perjuicio de los derechos irrenunciables del Consumidor conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor. Cumplimiento Parcial. Cuando solo se preste una parte del servicio contratado, por ejemplo, si el programa se interrumpe una vez iniciado o no se otorgan los beneficios ofrecidos para un determinado tipo de boleto, como el VIP, podrá proceder un reembolso o bonificación proporcional a determinación del Organizador, sin perjuicio de los derechos irrenunciables del Consumidor conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor. Política de Cargo por Servicio. En todos los supuestos en los que proceda el reembolso, el reembolso incluirá el monto total pagado, incluyendo el Cargo por Servicio. Forma del reembolso. La devolución se realizará utilizando la misma forma de pago con la que se realizó la compra. Podrá hacerse por una forma distinta únicamente si el consumidor lo acepta expresamente al momento del reembolso. Plazos estimados de acreditación. Los plazos efectivos dependerán del banco emisor, procesador y medio de pago. Los plazos estimados son:		Temporary Suspension with Rescheduling. In the cases of Temporary Suspension with Rescheduling provided for in clause 18, the Ticket shall be valid for the new date, time or venue, as the Consumer's first option and with no immediate refund applying. A refund shall apply, subsidiarily, where: (i) the Organiser does not set a new date within the period of 20 (twenty) calendar days indicated in clause 18; (ii) there is a Substantial Modification affecting the Essential Service; or (iii) a Definitive Cancellation is declared. Where the Event is cancelled or not held due to the Organiser's responsibility, all refunds shall be the responsibility of the Organiser; ZG Tickets, as ticketing platform acting on behalf of the Organiser, channels and, where the Organiser so instructs, processes refunds against the Organiser's funds. The bonus or compensation of no less than 20% (twenty per cent) of the price paid shall apply only in the case of Definitive Cancellation attributable to the Organiser, where applicable and demanded by the Consumer, in accordance with the Federal Consumer Protection Law. The foregoing is without prejudice to the inalienable rights of the Consumer under the Federal Consumer Protection Law. Partial Performance. Where only part of the contracted service is provided, for example, if the programme is interrupted once it has started or the benefits offered for a given ticket type, such as VIP, are not granted, a proportional refund or bonus may apply as determined by the Organiser, without prejudice to the inalienable rights of the Consumer under the Federal Consumer Protection Law. Service Charge policy. In all cases where a refund applies, the refund shall include the total amount paid, including the Service Charge. Refund method. The refund shall be made using the same payment method with which the purchase was made. It may be made by a different method only if the consumer expressly accepts so at the time of the refund. Estimated crediting timeframes. Effective timeframes shall depend on the issuing bank, processor and payment method. Estimated timeframes are:
PAYMENT METHOD		ESTIMATED CREDITING

MEDIO DE PAGO	PLAZO ESTIMADO DE ACREDITACIÓN		TIMEFRAME
Tarjeta de crédito	Hasta dos ciclos de facturación del banco emisor.	Credit card	Up to two billing cycles of the issuing bank.
Tarjeta de débito	Entre 5 y 30 días hábiles.	Debit card	Between 5 and 30 working days.
Transferencia electrónica	Entre 5 y 15 días hábiles.	Electronic transfer	Between 5 and 15 working days.
Pago en efectivo (por convenio)	Conforme a las reglas del convenio aplicable.	Cash payment (by agreement)	Subject to the rules of the applicable agreement.
ZG Tickets no controla los tiempos internos de bancos emisores ni de procesadores. Para procesar un reembolso, podrá requerirse al Comprador información razonable para validar la identidad y la operación.		ZG Tickets does not control internal timelines of issuing banks or processors. To process a refund, reasonable information may be required from the Buyer to validate identity and the transaction.	
20. BONIFICACIÓN O COMPENSACIÓN AL CONSUMIDOR Cuando proceda conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor o a las Políticas Generales, el consumidor tendrá derecho a una bonificación o compensación adicional al reembolso. En el caso de cancelación de eventos masivos atribuible al Organizador, dicha bonificación o compensación, cuando sea exigida por el consumidor, no podrá ser inferior al 20% (veinte por ciento) del precio pagado. La bonificación o compensación del 20% (veinte por ciento) procede únicamente en caso de Cancelación Definitiva atribuible al Organizador. Las cancelaciones por condiciones climáticas, instrucción de autoridad, protección civil, Caso Fortuito o Fuerza Mayor dan lugar al reembolso del monto pagado sin dicha bonificación,		20. CONSUMER BONUS OR COMPENSATION Where applicable under the Federal Consumer Protection Law or the General Policies, the consumer shall be entitled to a bonus or compensation in addition to the refund. In the case of cancellation of mass events attributable to the Organiser, such bonus or compensation, where demanded by the consumer, shall not be less than 20% (twenty per cent) of the price paid. The 20% (twenty per cent) bonus or compensation applies only in the case of Definitive Cancellation attributable to the Organiser. Cancellations due to weather conditions, instruction of authority, civil protection, Fortuitous Event or Force Majeure give rise to a refund of the amount paid without that bonus,	

sin perjuicio de los derechos irrenunciables del Consumidor conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor. La solicitud de bonificación se realizará a través de eventos@playpassion.mx, indicando datos de la operación y la solicitud específica. El procedimiento de evaluación seguirá las reglas operativas del Organizador y la normativa aplicable.	without prejudice to the inalienable rights of the Consumer under the Federal Consumer Protection Law. The application for compensation shall be made through eventos@playpassion.mx, providing details of the transaction and the specific request. The evaluation procedure shall follow the operational rules of the Organiser and applicable regulations.
21. ATENCIÓN A CLIENTES Y ACLARACIONES Las solicitudes de atención, aclaraciones, reclamaciones o reembolsos podrán presentarse a través de los siguientes canales: - Correo electrónico: eventos@playpassion.mx Para una gestión eficiente, el usuario deberá proporcionar: nombre completo, correo registrado, folio de compra, evento, descripción del problema y documentación que sustente su solicitud (capturas de pantalla, comprobantes, identificación). ZG Tickets atenderá las solicitudes en plazos razonables conforme a la complejidad del asunto y procurará ofrecer una primera respuesta dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. Las solicitudes relacionadas con contenido del evento, experiencia, recinto, accesos físicos, seguridad, protección civil, decisiones de admisión o reembolsos autorizados por el Organizador serán canalizadas al Organizador correspondiente.	21. CUSTOMER SERVICE AND CLARIFICATIONS Requests for service, clarification, complaints or refunds may be submitted through the following channels: - E-mail: eventos@playpassion.mx For efficient handling, the user shall provide: full name, registered e-mail, purchase reference, event, description of the problem and supporting documentation (screenshots, receipts, identification). ZG Tickets shall handle requests within reasonable timeframes commensurate with the complexity of the matter and shall endeavour to provide an initial response within 5 working days following receipt of the request. Requests relating to the content of the event, experience, venue, physical access, security, civil protection, admission decisions or refunds authorised by the Organiser shall be referred to the relevant Organiser.
22. QUEJAS Y PROCEDIMIENTOS ANTE PROFECO Estos Términos no limitan los derechos irrenunciables que correspondan al consumidor conforme a la legislación aplicable. El usuario podrá acudir a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) para presentar quejas o iniciar procedimientos conciliatorios. La información de contacto de PROFECO puede consultarse en su sitio oficial.	22. COMPLAINTS AND PROCEDURES BEFORE PROFECO These Terms do not limit the inalienable rights of the consumer under applicable law. The user may resort to the Federal Consumer Protection Office (PROFECO) to lodge complaints or initiate conciliation procedures. PROFECO contact information may be found on its official website.

23. RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONTROVERSIAS Sin perjuicio de la competencia de PROFECO y de los tribunales judiciales, las partes podrán someter voluntariamente sus controversias a procedimientos de mediación o arbitraje comercial conforme al Código de Comercio. El Centro de Arbitraje de México (CAM) es un foro sugerido a título meramente opcional. La opción por arbitraje requerirá pacto expreso por escrito entre las partes y nunca implicará renuncia del consumidor a derechos irrenunciables ni a la competencia de PROFECO.	23. ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION Without prejudice to the jurisdiction of PROFECO and the courts, the parties may voluntarily submit their disputes to mediation or commercial arbitration procedures under the Code of Commerce. The Mexico Arbitration Centre (CAM) is a suggested forum on a purely optional basis. Choice of arbitration shall require an express written agreement between the parties and shall in no case imply waiver by the consumer of inalienable rights or of the jurisdiction of PROFECO.
24. DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD El tratamiento de los datos personales del usuario se rige por el Aviso de Privacidad Integral publicado en https://zerogravity.mx/aviso-de-privacidad. Para todos los efectos, el responsable del tratamiento es Alea Digital Group, S.A.P.I. de C.V., y el área designada para atender solicitudes en materia de derechos ARCO, revocación del consentimiento y limitación del uso o divulgación de datos personales es el correo de contacto contacto@trazo.legal. El uso de las marcas Zero Gravity y ZG Tickets bajo la operación de la misma sociedad responsable no constituye transferencia de datos entre terceros, sino tratamiento por el mismo responsable bajo distintas marcas comerciales. El usuario reconoce que ha tenido oportunidad de consultar el Aviso de Privacidad antes de utilizar la Plataforma y acepta el tratamiento de sus datos personales para las finalidades primarias descritas en dicho documento. Las finalidades secundarias y las transferencias sujetas a consentimiento se gestionan conforme al propio Aviso de Privacidad.	24. PERSONAL DATA AND PRIVACY Processing of the user's personal data is governed by the Comprehensive Privacy Notice published at https://zerogravity.mx/aviso-de-privacidad. For all purposes, the data controller is Alea Digital Group, S.A.P.I. de C.V., and the area designated to handle requests in connection with data subject rights, withdrawal of consent and limitation of use or disclosure of personal data the contact e-mail is contacto@trazo.legal. The use of the Zero Gravity and ZG Tickets brands under the operation of the same responsible company does not constitute a transfer of data between third parties, but processing by the same controller under different trade names. The user acknowledges having had the opportunity to consult the Privacy Notice before using the Platform and accepts the processing of their personal data for the primary purposes described therein. Secondary purposes and consent-dependent transfers are managed in accordance with the Privacy Notice itself.
25. COOKIES Y TECNOLOGÍAS DE RASTREO La Plataforma utiliza cookies, web beacons, píxeles y tecnologías similares conforme a lo descrito en el numeral 7 del Aviso de Privacidad. El usuario puede gestionar las preferencias de cookies desde la	25. COOKIES AND TRACKING TECHNOLOGIES The Platform uses cookies, web beacons, pixels and similar technologies as described in section 7 of the Privacy Notice. The user may manage cookie preferences from the browser settings. Disabling strictly

configuración del navegador. La deshabilitación de cookies estrictamente necesarias podrá afectar el funcionamiento del sitio y la posibilidad de completar compras.	necessary cookies may affect the operation of the site and the ability to complete purchases.
26. COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS El usuario consiente recibir comunicaciones operativas relacionadas con su compra (confirmaciones, cambios del evento, avisos de seguridad, instrucciones de acceso, reembolsos) por correo electrónico u otros medios habilitados. Las comunicaciones promocionales se rigen por las finalidades secundarias del Aviso de Privacidad y el usuario podrá oponerse a ellas en cualquier momento. El usuario podrá inscribirse en el Registro Público de Consumidores de PROFECO si desea limitar comunicaciones publicitarias. Dicha inscripción no impedirá las comunicaciones operativas necesarias para ejecutar el contrato.	26. ELECTRONIC COMMUNICATIONS The user consents to receiving operational communications relating to their purchase (confirmations, event changes, security notices, access instructions, refunds) by e-mail or other enabled means. Promotional communications are governed by the secondary purposes of the Privacy Notice and the user may object to them at any time. The user may register with PROFECO's Public Registry of Consumers if they wish to limit advertising communications. Such registration shall not preclude operational communications necessary to perform the contract.
27. FACTURACIÓN El Comprador podrá solicitar la emisión de comprobante fiscal digital por internet (CFDI) dentro de los plazos publicados en la Plataforma y conforme a la normativa fiscal vigente. Para ello deberá proporcionar RFC, razón social o nombre, régimen fiscal, código postal, uso de CFDI y correo electrónico para envío. La falta de solicitud oportuna, errores en los datos o vencimiento de plazos fiscales podrá impedir la emisión, sustitución o corrección de comprobantes, salvo que la normativa aplicable permita otra solución.	27. INVOICING The Buyer may request the issuance of a digital tax receipt over the internet (CFDI) within the periods published on the Platform and in accordance with the tax regulations in force. To do so, they shall provide RFC, business name, tax regime, post code, CFDI use and e-mail for delivery. Failure to make a timely request, errors in the data or expiry of tax periods may prevent the issuance, replacement or correction of receipts, save where applicable regulations allow another solution.
28. PROPIEDAD INTELECTUAL Las marcas ZG Tickets y Zero Gravity, así como el sitio web https://zerogravity.mx, sus logotipos, diseños, software, código fuente, bases de datos, contenido editorial, diseños gráficos, audio, video y cualquier otro elemento de la Plataforma son propiedad de Alea Digital Group, S.A.P.I. de C.V., o de terceros licenciantes, y se	28. INTELLECTUAL PROPERTY The trade names ZG Tickets and Zero Gravity, as well as the website https://zerogravity.mx, its logos, designs, software, source code, databases, editorial content, graphic designs, audio, video and any other element of the Platform are the property of Alea Digital Group, S.A.P.I. de C.V., or third-party licensors, and are

encuentran protegidos por la legislación mexicana en materia de propiedad intelectual e industrial. ZG Tickets otorga al usuario una licencia limitada, personal, no exclusiva, no transferible y revocable para acceder a la Plataforma y utilizarla para fines personales y no comerciales. Queda prohibido sin autorización expresa: reproducir, distribuir, transmitir, modificar, traducir, descompilar, hacer ingeniería inversa, extraer datos automatizadamente (scraping), crear obras derivadas, ni explotar comercialmente cualquier elemento de la Plataforma o sus contenidos.	protected under Mexican law on intellectual and industrial property. ZG Tickets grants the user a limited, personal, non-exclusive, non-transferable and revocable licence to access the Platform and use it for personal, non-commercial purposes. Without express authorisation, it is prohibited to: reproduce, distribute, transmit, modify, translate, decompile, reverse-engineer, automatically extract data (scraping), create derivative works or commercially exploit any element of the Platform or its contents.
29. CONDUCTA DEL USUARIO Y USO ACEPTABLE El usuario se obliga a utilizar la Plataforma conforme a los presentes Términos, a la legislación aplicable, a la moral y a las buenas costumbres. Está prohibido: a) Suplantar la identidad de otra persona o proporcionar información falsa. b) Utilizar bots, scripts, scrapers o herramientas automatizadas para interactuar con la Plataforma, conforme a la cláusula 17.3. c) Realizar ataques contra la integridad, disponibilidad o seguridad de los sistemas. d) Introducir virus, malware, código malicioso o cualquier elemento dañino. e) Interferir con la operación de la Plataforma o con la experiencia de otros usuarios. f) Utilizar la Plataforma con fines ilícitos, de acoso, discriminación, fraude o lesión de derechos de terceros. g) Revender boletos fuera de los canales autorizados, conforme a la cláusula 17.1. h) Reproducir o redistribuir contenido protegido sin autorización. El incumplimiento podrá dar lugar a la suspensión inmediata de la Cuenta, la anulación de boletos, la prohibición de acceso futuro a la Plataforma y al ejercicio de las acciones legales correspondientes.	29. USER CONDUCT AND ACCEPTABLE USE The user undertakes to use the Platform in accordance with these Terms, applicable law, public morals and good customs. It is prohibited to: a) Impersonate another person or provide false information. b) Use bots, scripts, scrapers or automated tools to interact with the Platform, in accordance with clause 17.3. c) Carry out attacks against the integrity, availability or security of the systems. d) Introduce viruses, malware, malicious code or any harmful element. e) Interfere with the operation of the Platform or with other users' experience. f) Use the Platform for unlawful purposes, harassment, discrimination, fraud or infringement of third-party rights. g) Resell tickets outside authorised channels, in accordance with clause 17.1. h) Reproduce or redistribute protected content without authorisation. Breach may give rise to immediate suspension of the Account, cancellation of tickets, prohibition of future access to the Platform and the exercise of corresponding legal actions.

30. ACCESIBILIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN ZG Tickets se compromete con la accesibilidad de la Plataforma siguiendo como referencia el estándar internacional WCAG 2.1 nivel AA, en la medida en que sea técnicamente viable, y con la atención no discriminatoria de toda persona, sin distinción por motivo de origen étnico, discapacidad, género, orientación sexual, edad, religión o cualquier otra condición. Las personas con discapacidad podrán solicitar atención preferente y ajustes razonables a través de eventos@playpassion.mx. Cuando el evento contemple zonas o accesos preferentes para personas con discapacidad, ZG Tickets coordinará con el Organizador y el recinto las gestiones necesarias, sin perjuicio de que la disponibilidad y operación física dependan de éstos.	30. ACCESSIBILITY AND NON-DISCRIMINATION ZG Tickets is committed to the accessibility of the Platform following the international standard WCAG 2.1 level AA as a reference, in so far as technically feasible, and to non-discriminatory service to every person, regardless of ethnic origin, disability, gender, sexual orientation, age, religion or any other condition. Persons with disabilities may request priority service and reasonable adjustments through eventos@playpassion.mx. Where the event provides priority access zones for persons with disabilities, ZG Tickets shall co-ordinate with the Organiser and the venue the necessary arrangements, without prejudice to the fact that availability and physical operation depend on them.
31. SUSPENSIÓN, BLOQUEO O CIERRE DE CUENTA ZG Tickets podrá suspender, bloquear, limitar o cerrar la Cuenta del usuario, así como anular o invalidar boletos, cuando existan indicios razonables de: a) Fraude, suplantación, contracargo improcedente, pago rechazado. b) Uso de bots o automatización, conforme a la cláusula 17.3. c) Reventa no autorizada, conforme a la cláusula 17.1. d) Infracción a estos Términos, a las Políticas Generales o a la legislación aplicable. e) Instrucción de banco emisor, procesador, autoridad o sistema antifraude. Antes de aplicar medidas definitivas, ZG Tickets procurará, en la medida razonable, requerir información o aclaración al usuario. La suspensión o cierre no exime al usuario de obligaciones pendientes.	31. SUSPENSION, BLOCKING OR CLOSURE OF THE ACCOUNT ZG Tickets may suspend, block, restrict or close the user's Account, and cancel or invalidate tickets, where there are reasonable grounds of: a) Fraud, identity theft, improper charge-back, rejected payment. b) Use of bots or automation, in accordance with clause 17.3. c) Unauthorised resale, in accordance with clause 17.1. d) Breach of these Terms, the General Policies or applicable law. e) Instruction from issuing bank, processor, authority or anti-fraud system. Before applying definitive measures, ZG Tickets shall, to a reasonable extent, seek to request information or clarification from the user. Suspension or closure does not exempt the user from outstanding obligations.
32. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL	32. LIMITATION OF LIABILITY OF THE

OPERADOR ZG Tickets responde por el correcto funcionamiento de la Plataforma dentro del alcance tecnológico contratado, conforme a estándares razonables de la industria. ZG Tickets no garantiza la disponibilidad ininterrumpida de los servicios ni la ausencia total de errores, fallas, demoras o inexactitudes derivadas de circunstancias técnicas, telecomunicaciones, ataques cibernéticos o causas ajenas a su control directo. Salvo cuando ZG Tickets sea simultáneamente Organizador (caso Zero Gravity descrito en la cláusula 3), ZG Tickets no es responsable de la realización material del evento, su contenido, programa, sede, permisos, seguridad, protección civil ni decisiones operativas, las cuales corresponden al Organizador. Las limitaciones de esta cláusula no aplican respecto de daños causados por dolo o culpa grave del Operador, ni respecto de derechos irrenunciables que correspondan al consumidor conforme a la legislación aplicable.	OPERATOR ZG Tickets is liable for the proper functioning of the Platform within the technological scope contracted, in accordance with reasonable industry standards. ZG Tickets does not warrant uninterrupted availability of the services nor the total absence of errors, faults, delays or inaccuracies arising from technical, telecommunications or cyber-attack circumstances or causes beyond its direct control. Save where ZG Tickets is simultaneously the Organiser (Zero Gravity case described in clause 3), ZG Tickets is not liable for the material delivery of the event, its content, programme, venue, permits, security, civil protection or operational decisions, which correspond to the Organiser. The limitations in this clause do not apply to damage caused by wilful misconduct or gross negligence of the Operator, nor to inalienable rights of the consumer under applicable law.
33. INDEMNIZACIÓN POR EL USUARIO El usuario se obliga a sacar en paz y a salvo a Alea Digital Group, S.A.P.I. de C.V., incluidas sus marcas Zero Gravity y ZG Tickets, así como a sus respectivos accionistas, consejeros, funcionarios, empleados y agentes, frente a reclamaciones, daños, pérdidas, costos, gastos y honorarios legales razonables que se deriven de: (i) incumplimiento del usuario a estos Términos; (ii) uso indebido o ilícito de la Plataforma o del boleto; (iii) suplantación de identidad; (iv) reventa no autorizada; (v) uso de bots; o (vi) lesión a derechos de terceros imputable al usuario.	33. INDEMNITY BY THE USER The user undertakes to hold Alea Digital Group, S.A.P.I. de C.V., including its brands Zero Gravity and ZG Tickets, and their respective shareholders, directors, officers, employees and agents harmless from claims, damages, losses, costs, expenses and reasonable legal fees arising from: (i) breach by the user of these Terms; (ii) improper or unlawful use of the Platform or the ticket; (iii) identity theft; (iv) unauthorised resale; (v) use of bots; or (vi) infringement of third-party rights attributable to the user.
34. FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO Los supuestos de Caso Fortuito y Fuerza Mayor se rigen conforme a las definiciones de la cláusula 5 y a la limitación de responsabilidad de la cláusula 32. En tales casos, el Operador no será responsable por los incumplimientos derivados de dichas causas y adoptará las medidas razonables a su alcance para mitigar su impacto e informar al usuario por sus canales oficiales, incluidas sus redes sociales oficiales.	34. FORCE MAJEURE AND FORTUITOUS EVENT Fortuitous Event and Force Majeure are governed by the definitions in clause 5 and the limitation of liability in clause 32. In such cases, the Operator shall not be liable for non-performance arising from those causes and shall take the reasonable measures within its reach to mitigate its impact and inform the user through its official channels, including its official social media.

35. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS ZG Tickets podrá actualizar estos Términos por razones legales, regulatorias, operativas, comerciales, de seguridad o técnicas. Los cambios entrarán en vigor a partir de su publicación en https://zerogravity.mx, con indicación de la fecha de última actualización. Cuando los cambios sean sustanciales, ZG Tickets procurará informarlos por correo electrónico u otro medio razonable. El uso continuado de la Plataforma con posterioridad a la entrada en vigor de los cambios implica aceptación de la versión actualizada. Si el usuario no está de acuerdo con los cambios, podrá solicitar la baja de su Cuenta. Las operaciones celebradas con anterioridad a la entrada en vigor de los cambios se rigen por la versión vigente al momento de la operación.	35. MODIFICATIONS TO THE TERMS ZG Tickets may update these Terms for legal, regulatory, operational, commercial, security or technical reasons. Changes shall enter into force upon their publication at https://zerogravity.mx, with indication of the latest update date. Where changes are substantial, ZG Tickets shall endeavour to communicate them by e-mail or other reasonable means. Continued use of the Platform after the entry into force of the changes implies acceptance of the updated version. If the user does not agree with the changes, they may request closure of their Account. Transactions concluded prior to the entry into force of the changes shall be governed by the version in force at the time of the transaction.
36. CESIÓN Alea Digital Group, S.A.P.I. de C.V., bajo cuya operación actúa la marca ZG Tickets, podrá ceder los derechos y obligaciones derivados de estos Términos a sociedades del mismo grupo, a sucesores en sus operaciones o a terceros, mediante aviso al usuario. El usuario no podrá ceder sus derechos u obligaciones bajo estos Términos sin consentimiento previo y por escrito de ZG Tickets, salvo el supuesto específico de cesión nominal del boleto regulado en la cláusula 17.	36. ASSIGNMENT Alea Digital Group, S.A.P.I. de C.V., under whose operation the ZG Tickets brand acts, may assign the rights and obligations under these Terms to companies of the same group, successors in its operations or third parties, by notice to the user. The user may not assign their rights or obligations under these Terms without the prior written consent of ZG Tickets, save for the specific case of nominal transfer of the ticket regulated in clause 17.
37. INDEPENDENCIA DE CLÁUSULAS Si alguna disposición de estos Términos resultare inválida, ineficaz o inaplicable por resolución de autoridad competente, las demás disposiciones conservarán su validez y eficacia en la máxima medida permitida por la ley.	37. SEVERABILITY If any provision of these Terms is held invalid, ineffective or unenforceable by a competent authority, the remaining provisions shall retain their validity and effectiveness to the maximum extent permitted by law.
38. NOTIFICACIONES Todas las notificaciones formales relacionadas con estos Términos se realizarán: (i) al usuario, al correo	38. NOTICES All formal notices relating to these Terms shall be made: (i) to the user, at the e-mail address registered in their

electrónico registrado en su Cuenta o al domicilio que haya proporcionado; (ii) a ZG Tickets, al correo contacto@trazo.legal o al domicilio indicado en la cláusula 2. Las notificaciones en materia de privacidad y derechos ARCO se realizarán a contacto@trazo.legal.	Account or at the address they have provided; (ii) to ZG Tickets, at contacto@trazo.legal or at the address indicated in clause 2. Notices on privacy and data subject rights shall be made to contacto@trazo.legal.
39. IDIOMA RECTOR Estos Términos se publican en español de México y en inglés británico. La versión oficial y vinculante es la versión en español. La versión en inglés es traducción de cortesía. En caso de discrepancia, prevalecerá la versión en español.	39. GOVERNING LANGUAGE These Terms are published in Mexican Spanish and British English. The official and binding version is the Spanish version. The English version is a courtesy translation. In case of discrepancy, the Spanish version shall prevail.
40. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN Estos Términos se rigen por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Para la interpretación, ejecución y cumplimiento de los presentes Términos, las partes se someten: 1. De manera preferente: a la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) para cualquier asunto que sea de su conocimiento conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor. 2. De manera supletoria: a los tribunales competentes de la Ciudad de México, sin perjuicio del fuero que el consumidor pueda elegir conforme a la legislación aplicable. ZG Tickets renuncia a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderle por razón de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa. Esta renuncia no aplica al consumidor.	40. GOVERNING LAW AND JURISDICTION These Terms are governed by the laws of the United Mexican States. For the interpretation, performance and enforcement of these Terms, the parties submit: 1. As a matter of preference: to the jurisdiction of the Federal Consumer Protection Office (PROFECO) for any matter within its remit under the Federal Consumer Protection Law. 2. By way of supplementary jurisdiction: to the competent courts of Mexico City, without prejudice to the forum that the consumer may choose under applicable law. ZG Tickets waives any other jurisdiction that may correspond to it by reason of its present or future address or for any other cause. This waiver does not apply to the consumer.
41. ACEPTACIÓN FINAL Y DECLARACIONES DEL USUARIO Al utilizar la Plataforma, crear una Cuenta o adquirir un boleto, el usuario manifiesta que: a) Ha leído íntegramente estos Términos, las Políticas Generales aplicables al evento y el Aviso de Privacidad.	41. FINAL ACCEPTANCE AND USER REPRESENTATIONS By using the Platform, creating an Account or buying a ticket, the user represents that: a) They have fully read these Terms, the General Policies applicable to the event and the Privacy Notice.

b) Comprende su contenido y alcance. c) Acepta vincularse a ellos en la versión en español como versión oficial. d) Manifiesta su consentimiento expreso mediante la activación de la casilla habilitada en el proceso de compra o registro. e) Es mayor de edad y cuenta con capacidad legal para contratar. f) Los datos proporcionados son verdaderos, completos y actualizados. g) Conserva el derecho de acudir a PROFECO y a las demás instancias competentes para la defensa de sus derechos como consumidor.	b) They understand their content and scope. c) They accept to be bound by them in the Spanish version as the official version. d) They expressly consent through activation of the box enabled in the purchase or registration process. e) They are of legal age and have legal capacity to contract. f) The data provided is true, complete and up to date. g) They retain the right to resort to PROFECO and other competent bodies for the defence of their rights as consumer.
--	--