

The Wayback Machine - <https://web.archive.org/web/20260528015025/https://www.ticketmaster.com.br/s...>

Acessos de interesse

Termos de Uso

(<https://web.archive.org/web/20260528015025/https://www.ticketmaster.com.br/static/termos-de-uso>)

Política de Compra

(<https://web.archive.org/web/20260528015025/https://www.ticketmaster.com.br/static/politica-de-compra>)

Política de Cookies

(<https://web.archive.org/web/20260528015025/https://privacy.ticketmaster.com.br/pt/cookie-policy>)

Política de Privacidade

(<https://web.archive.org/web/20260528015025/https://privacy.ticketmaster.com.br/pt/privacy-policy>)

Esta Política de Compra (“Política de Compra”), juntamente com nossos Termos de Uso (“Termos”), aplica-se a todas as compras de ingressos, produtos e serviços associados em nossos sites, bem como ao uso de nossos ingressos, produtos e serviços (nosso “Marketplace”, definido na Seção 1, abaixo).

Um “ingresso” é um ingresso vendido por meio de nós em nome dos Organizadores de Eventos (conforme definição abaixo).

Ao comprar ingressos, produtos e serviços associados por meio de nosso Marketplace, você está firmando um contrato legalmente vinculante conosco e concorda em estar vinculado a esta Política de Compra, aos Termos, conforme atualizados periodicamente, e aos termos e condições estabelecidos pelos organizadores de eventos — como artistas, locais de eventos, equipes, fã-clubes, promotores, gravadoras e ligas (o “Organizador do Evento”). Caso não concorde, não compre ingressos ou produtos e serviços associados, não utilize o Marketplace.

Nada nesta Política de Compra, nos Termos ou em Outras Políticas afeta ou restringe seus direitos estatutários ou previstos na legislação aplicável.

1. Partes

Esta Política de Compra, juntamente com nossos Termos, é um contrato legalmente vinculante entre você, o usuário (“você” ou “seu”), e nós. Usamos os termos “nós” e “nosso” para nos referir coletivamente à Ticketmaster Brasil LTDA (“Ticketmaster”), uma empresa registrada no

Brasil sob o CNPJ 42.789.521/0001-10, com sede na Rua Bacacetava, 410, 7º andar, Vila Gertrudes, São Paulo-SP, CEP 04.705-010, incluindo todas as empresas controladoras, subsidiárias, representantes, afiliadas, diretores, funcionários e agentes da Ticketmaster.

Se você estiver comprando em nome de uma empresa ou outra entidade jurídica, declara e garante que possui autoridade para vincular essa empresa ou entidade jurídica aos termos desta Política de Compra (e que as referências a “você” e “seu” também se aplicam a essa empresa ou entidade jurídica).

“Marketplace” refere-se aos nossos sites e aplicativos móveis — incluindo (sem limitação) ticketmaster.com.br — e aos nossos ingressos, produtos e serviços.

2. Quem Somos — e de Quem Você Está Comprando

Somos um fornecedor de serviços de venda de ingressos e vendemos ingressos em nome dos Organizadores de Eventos.

3. Disponibilidade de Ingressos

Vendemos ingressos online por meio de nosso Marketplace. Em alguns casos, os ingressos também são vendidos na bilheteria oficial do evento.

Não controlamos o inventário ou a disponibilidade de ingressos. Ingressos para eventos populares podem esgotar rapidamente. Ingressos adicionais para eventos esgotados, bem como datas e locais adicionais de turnês, podem ser disponibilizados após a venda inicial, a critério dos Organizadores de Eventos.

4. Preços

O preço total que você paga é composto pelo preço base do ingresso (incluindo impostos) — ou “valor de face” — mais quaisquer taxas aplicáveis. Os Organizadores de Eventos definem o valor de face de seus ingressos. As taxas podem incluir, por exemplo, taxa de serviço, taxa de manuseio e entrega, taxa de instalação ou taxa de envio e/ou taxa de administração (esta conforme definição do local do evento, imposta pela Arena onde o evento será realizado). (Observe que você pode comprar ingressos diretamente na bilheteria oficial do evento sem pagar a taxa de serviço.)

As taxas estão sujeitas a alterações e serão previamente informadas.

Não garantimos que você conseguirá comprar ingressos até que seu pedido seja processado e confirmado.

Os preços são exibidos na moeda que será cobrada no momento da compra. Não nos responsabilizamos por sobretaxas relacionadas ao método de pagamento em caso de compras internacionais ou por flutuações na taxa de câmbio, que são oriundas do método de pagamento selecionado pelo consumidor.

5. Restrições de Ingressos

Para alguns eventos, você poderá comprar apenas um certo número máximo de ingressos por pessoa, por cartão de crédito ou débito e/ou para alguns eventos (“limite de ingressos”). O limite de ingressos é exibido na página do evento e geralmente pode ser encontrado clicando no botão “Mais Informações” no topo da página. Os limites de ingressos são definidos pelos Organizadores do Evento e combatem práticas injustas de compra de ingressos.

Para alguns eventos, sua capacidade de transferir ingressos pode ser restrita pelos Organizadores de Eventos ou por leis locais.

É proibido usar múltiplas contas, métodos de pagamento, endereços de e-mail, endereços residenciais ou informações falsas ou adotar qualquer comportamento para contornar o limite de ingressos ou restrições de transferência de ingressos. Se você exceder, ou tentar exceder, o limite de ingressos ou as restrições de transferência de ingressos para um evento: (1) podemos cancelar qualquer um de seus pedidos e ingressos sem aviso prévio e, ao cancelar, podemos reembolsar o valor de face da compra, mas poderemos não reembolsar as taxas associadas se forem identificadas práticas suspeitas de revenda irregular de ingressos; e (2) podemos encerrar sua conta, seu acesso ao Marketplace e proibi-lo de comprar ingressos no futuro.

Os ingressos podem ser vendidos com certas restrições de entrada ou uso, como visão restrita, obstruída ou lateral ou com exigência de idade mínima para entrada. As restrições serão informadas antes ou no momento da reserva. É sua responsabilidade garantir que você leia todas as notificações e outras informações importantes exibidas ou notificadas como parte do processo de compra. Não seremos responsáveis caso você ou qualquer convidado sob sua reserva seja recusado na entrada devido à falta de cumprimento ou prova de que cumprem as restrições (por exemplo, exigência de idade mínima).

Você não tem o direito de comprar ingressos como comerciante agindo no curso de um negócio com a intenção de revender seus ingressos para obter lucro, a menos que tenha permissão formal por escrito concedida por nós e pelo Organizador do Evento relevante, antecipadamente. Se descobirmos ou tivermos razões para suspeitar que você comprou e pretende revender, ou já revendeu ingressos em violação desta cláusula, reservamo-nos o direito de cancelar seus ingressos sem aviso prévio.

6. Compra de Ingressos

Para fazer uma compra, você deve criar uma conta e cumprir nossos Termos. Você concorda em pagar todos os encargos incorridos por você ou por quaisquer usuários de sua conta, conforme o preço em vigor no momento da compra.

Ao procurar e comprar ingressos em nosso Marketplace, use apenas uma janela do navegador; múltiplas janelas podem resultar em erros durante a compra.

Certifique-se de ler a descrição completa do item e de estar satisfeito com sua escolha antes de finalizar a compra, pois talvez não possamos corrigir problemas decorrentes de erros cometidos por você.

Aceitamos várias formas de pagamento para a compra de ingressos, incluindo os principais cartões de crédito.

Ao fazer uma compra, garanta que as informações fornecidas são precisas e válidas. Não realize (ou tente realizar) pedidos com informações falsas, enganosas, incorretas, incompletas, que não possam ser verificadas como pertencentes a você ou que você não tem direito de usar. Se o fizer, seu pedido poderá ser cancelado a qualquer momento.

As compras estão sujeitas à verificação de cartão de crédito ou débito (se aplicável), outras verificações de segurança e à coleta de pagamento. Elas são processadas somente após a verificação do endereço de cobrança associado ao seu cartão de crédito e/ou outras informações de cobrança. Seu pedido poderá ser cancelado sem aviso se não passar no nosso processo de verificação, se o pagamento não for recebido integralmente ou se houver suspeita razoável de fraude. Em circunstâncias raras, se seu pagamento for estornado pelo banco ou pelo provedor de pagamento associado, reservamo-nos o direito de cancelar e reembolsar quaisquer pedidos que você tenha feito, mesmo se já tivermos enviado uma Confirmação de Pedido.

7. Confirmação de Pedido

Assim que você concluir um pedido com sucesso, deverá ser direcionado para uma página de confirmação e/ou receberá um e-mail de confirmação (cada um denominado "Confirmação de Pedido"). Se você não receber uma Confirmação de Pedido após enviar as informações de pagamento ou se ocorrer uma mensagem de erro ou interrupção do serviço, verifique sua conta e confirme se o pedido foi realizado com sucesso. Somente você poderá estar ciente de quaisquer problemas que possam ocorrer durante o processo de compra enquanto não houver a confirmação do pedido. Na extensão máxima permitida pela lei, não somos responsáveis por quaisquer perdas se você não receber uma Confirmação de Pedido, mas assumir que um pedido foi (ou não foi) realizado.

8. Nossas Comunicações com Você

Caso precisemos entrar em contato, usaremos os dados de contato de sua conta Ticketmaster (ou os dados de contato fornecidos no momento da compra, caso não tenha comprado online). É necessário que você nos informe imediatamente sobre qualquer alteração nos seus dados de contato, seja antes ou depois do recebimento dos ingressos e/ou produtos ou serviços associados. Certifique-se de fornecer um endereço de e-mail válido, pois é nosso método

preferido de contato. Também esteja ciente de que as configurações de sua caixa de e-mail podem tratar nossos e-mails como spam, então verifique suas pastas de lixo eletrônico e/ou spam.

9. Entrega de Ingressos

As opções de entrega variam de acordo com o evento. Revise cuidadosamente as opções de entrega oferecidas durante o processo de compra. Você deve cumprir qualquer regra associada ao seu ingresso, conforme indicado na sua Confirmação de Pedido – por exemplo, se precisará exibir seu ingresso digitalmente ou imprimi-lo em casa em caso de ingresso no formato PDF.

É sua responsabilidade confirmar o recebimento dos ingressos antes do evento e nos notificar imediatamente sobre quaisquer problemas.

Nos esforçamos para despachar ingressos em papel o mais rápido possível. Não podemos especificar as datas exatas de envio, pois dependem de vários fatores, incluindo a disponibilidade dos ingressos para o evento. Para alguns eventos, recebemos os ingressos disponibilizados pelo Organizador do Evento muito próximos da data do evento.

Permita o máximo de tempo possível para que seus ingressos cheguem. Se seus ingressos em papel ou digitais não chegarem ou não estiverem disponíveis cinco (5) dias antes do evento (ou cinco (5) dias antes da sua partida para o evento, se for mais cedo), ou se receber uma notificação de falha de entrega em qualquer momento, entre em contato conosco através do Portal de Suporte ao Cliente (https://web.archive.org/web/20260528015025/https://help.ticketmaster.com.br/hc/pt-br/requests/new?ticket_form_id=10146863301905) com seu nome, número de referência e CEP vinculado ao pedido.

Você é responsável por fornecer um endereço de entrega seguro e garantir que esteja disponível para receber seus ingressos (por correio ou entrega eletrônica). Na extensão máxima permitida pela lei, não somos responsáveis e você não terá direito a reembolso se a entrega for recusada, devolvida, perdida, não reivindicada ou falhar devido a (1) informações de entrega incorretas ou incompletas, (2) indisponibilidade para receber os ingressos e/ou (3) não realização de download dos ingressos que já estavam disponíveis em sua conta Ticketmaster.

Reservamo-nos o direito de disponibilizar os ingressos para retirada na bilheteria ou outro ponto designado em vez de outros métodos de entrega. Pode ser necessário apresentar o e-mail de confirmação de reserva, sua identidade com foto e o cartão de crédito ou débito utilizado para fazer o pedido.

Se você adquirir ingressos de “e-delivery” e a funcionalidade de Transferência de Ingressos (descrita na Seção 14) não estiver disponível, todos os convidados do seu grupo devem entrar no evento ao mesmo tempo que você. Nesses casos, não serão aceitos ingressos impressos em PDF para entrada.

10. Ingressos e Compras Não-Relacionadas a Ingressos

Entrega: Elementos não-relacionados a ingressos da sua compra, incluindo produtos e/ou serviços, (“Adicionais”) são produzidos e realizados pelo Organizador do Evento. O Organizador é responsável pela entrega e qualidade dos Adicionais, exceto na medida em que são produzidos e/ou realizados diretamente por nós. Se tiver dúvidas ou reclamações sobre os Adicionais, entre em contato diretamente com o Organizador do Evento (ou entre em contato conosco (https://web.archive.org/web/20260528015025/https://help.ticketmaster.com.br/hc/pt-br/requests/new?ticket_form_id=10146863301905) para conectá-lo ao Organizador).

Reembolsos: Se você comprou Adicionais associados a um evento que foi cancelado, reagendado ou significativamente alterado e um reembolso de ingressos for devido a você de acordo com a Seção 15, a menos que o Adicional seja (1) um produto que já foi entregue a você ou, (2) um Adicional excluído, conforme listado abaixo, também reembolsaremos o valor de venda de tais Adicionais adquiridos conosco. Nada nesta Seção 10 deve excluir seu direito legal de cancelar pedidos de Adicionais, exceto para os seguintes Adicionais excluídos (“Adicionais excluídos”):

- qualquer viagem, catering, transporte ou serviços relacionados a atividades de lazer, a serem fornecidos em uma data ou período especificado;
- quaisquer produtos feitos sob medida ou personalizados;
- quaisquer gravações de áudio, vídeo ou software de computador lacrados, se tais produtos forem abertos após a entrega;
- downloads digitais comprados nos quatorze (14) dias imediatamente antes da data de lançamento ou a qualquer momento após a data de lançamento, em que no momento da compra você tenha concordado em receber o download digital antes do término do período legal de cancelamento e reconhecido que seu direito de cancelamento será perdido; e/ou
- quaisquer bens que se deteriorem ou expirem rapidamente.

Para Adicionais Excluídos, você tem o direito, sem justificativa, de cancelar essa parte de seu pedido online dentro de sete (07) dias a partir da data de compra (ou dentro do período especificado nos termos e condições do Organizador do Evento).

Para cumprir o prazo de cancelamento, você deve nos notificar antes do vencimento do prazo. Observe que você não tem o direito de cancelar seu ingresso associado nessas circunstâncias. Para cancelar sua compra, entre em contato conosco pelo Portal de Suporte ao Cliente (https://web.archive.org/web/20260528015025/https://help.ticketmaster.com.br/hc/pt-br/requests/new?ticket_form_id=10146863301905).

Após notificar-nos e caso tenha recebido o Adicional (ou se ele já foi enviado e você não rejeitou o recebimento), você deve devolver o Adicional da seguinte forma:

- se o Adicional foi fornecido pelo Organizador do Evento, envie-o ao Organizador no endereço fornecido por nós ou conforme exibido em nosso site; ou
- se o Adicional foi fornecido pela Ticketmaster, envie-o para Ticketmaster, Rua Bacaetava, 410, 7º andar, Vila Gertrudes, São Paulo-SP, CEP 04.705-010 (ou outro endereço notificado por nós).

As devoluções devem ser enviadas em até quatorze (14) dias após a notificação de cancelamento e você deve obter comprovante de envio.

Se cancelar uma compra nesta Seção, geralmente reembolsaremos o valor pago pelo Adicional cancelado, incluindo custos de entrega (exceto custos adicionais se você escolheu

um tipo de entrega diferente do mais barato oferecido por nós). No entanto, se houver perda ou redução de valor do Adicional por manuseio desnecessário, poderá ser oferecido apenas um reembolso proporcional para refletir a depreciação do valor devido ao manuseio (além do necessário para estabelecer a natureza, características e funcionamento dos bens).

Reembolsaremos sob esta Seção usando o mesmo método de pagamento utilizado na compra inicial após:

- nós ou o Organizador receber o Adicional de volta; ou
- você fornecer evidências de que devolveu os bens; ou
- ser informado sobre sua decisão de cancelar a compra, se nenhum bem foi fornecido.

11. Erros

Trabalhamos arduamente para garantir que nosso Marketplace seja preciso e livre de bugs, mas erros podem ocorrer. Na extensão máxima permitida pela lei, não nos responsabilizamos por erros tipográficos ou de sistema dentro do inventário listado para venda. Exemplos de erros incluem (sem limitação) preços incorretos de ingressos, a possibilidade de solicitar um ingresso antes da data programada de venda ou pré-venda ou antes de ter sido liberado para venda, ou reembolsos processados incorretamente.

Se descobirmos um erro ao processar seu pedido, informaremos você o mais rápido possível. Podemos cancelar seu pedido e emitir um reembolso total ou podemos lhe dar a opção de confirmar seu pedido com as informações corretas, por exemplo, ao preço correto (caso em que lhe creditaremos ou debitaremos conforme aplicável). Se não conseguirmos entrar em contato com você para confirmar seu pedido, você concorda que podemos tratar o pedido como cancelado e emitir um reembolso total. Temos o direito de cancelar o ingresso, independentemente de o erro ter ocorrido devido a erro humano ou a um mau funcionamento do Marketplace ou de outro sistema. Não seremos responsáveis por despesas de viagem ou quaisquer outras despesas que você ou qualquer outra pessoa incorram em conexão com erros do Marketplace.

Se você receber um reembolso que foi processado por engano ou que exceda o valor original pago, podemos cobrar novamente o método de pagamento original utilizado na compra.

Verifique sua Confirmação de Pedido e Ingressos prontamente ao recebê-los através da consulta ao seu e-mail de cadastro e à área de “Meus Pedidos” no site da Ticketmaster. Entre em [contato conosco](https://www.ticketmaster.com.br/help/pt-br/requests/new?ticket_form_id=10146863301905) (https://web.archive.org/web/20260528015025/https://help.ticketmaster.com.br/hc/pt-br/requests/new?ticket_form_id=10146863301905) imediatamente se houver um erro ou engano com seus ingressos ou se você não receber seus ingressos conforme solicitado e/ou conforme descrito em sua Confirmação de Pedido. Erros nem sempre podem ser corrigidos.

12. Atrações não Principais, Substitutos e Eventos com Várias Atrações

Atrações não principais, convidados ou atrações de apoio (cada um “Atração não Principal”) às vezes fazem turnês com artistas principais. Não somos sempre informados sobre Atrações

não Principais ou a duração de suas performances.

Artistas em eventos com múltiplos performers (como festivais), membros individuais de uma banda, atores ou comediantes em performances teatrais, atletas em uma equipe esportiva, elenco de apoio, membros da equipe ou palestrantes convidados (cada um “Participante”) e Atrações não Principais estão sujeitos a mudanças ou cancelamentos a qualquer momento, sem aviso prévio. Na extensão máxima permitida pela lei e conforme definido pelo Organizador do Evento, o reembolso poderá não ser concedido devido a mudanças ou cancelamentos de um Participante ou Atração não Principal.

13. Assentos

A disposição do local e os mapas de assentos são apenas para orientação, para refletir à disposição geral de um local e estão sujeitos a mudanças a qualquer momento. Um assento ou área alternativa comparável (conforme definido pelo Organizador do Evento) ao inicialmente alocado a você ou especificado nos ingressos pode ser fornecido. Na extensão máxima permitida pela lei e conforme definido pelo Organizador do Evento, você pode não ser elegível para um reembolso com base em mudanças no local ou mapa de assentos ou se seu assento ou área mudar em decorrência de alterações no local ou disposição após a compra.

Ingressos para assentos acessíveis são reservados exclusivamente para fãs com deficiência e seus acompanhantes e estão sujeitos a termos e condições adicionais conforme divulgados durante a compra. Seus ingressos podem ser cancelados se você abusar dessa política.

14. Transferência de Ingressos

A Transferência de Ingressos permite que você transfira (envie) seus ingressos digitalmente para seus amigos ou familiares. Mercadorias, elementos de pacotes VIP, associações de fã-clubes e seguro de ingresso originalmente adquiridos ou incluídos com o ingresso não são transferíveis. A Transferência de Ingressos não está disponível para todos os eventos.

Você deve ter uma conta ativa para enviar um ingresso via Transferência de Ingressos. Leia nosso [Guia de Ingressos Digitais](https://web.archive.org/web/20260528015025/https://help.ticketmaster.com.br/hc/pt-br/articles/12683700693905-Ingresso-Digital-Quentro) (<https://web.archive.org/web/20260528015025/https://help.ticketmaster.com.br/hc/pt-br/articles/12683700693905-Ingresso-Digital-Quentro>) para um guia passo a passo sobre como transferir, aceitar e cancelar uma Transferência de Ingressos. Você deve conhecer e confiar na pessoa para quem está transferindo os ingressos antes de transferi-los. Observe que, uma vez que um destinatário tenha aceitado uma transferência, a transferência não pode ser cancelada ou revertida. Se um ingresso for transferido várias vezes usando a Transferência de Ingressos, apenas o ingresso da Transferência de Ingressos mais recente será válido para entrada; todos os QR Codes de ingressos anteriores serão cancelados.

A Transferência de Ingressos facilita o uso do seu ingresso por outra pessoa. O contrato de compra permanece com você, portanto, somente você é elegível para reembolsos ou créditos — não o destinatário de uma Transferência de Ingressos. Os destinatários de Transferência de

Ingressos devem concordar com esta Política.

Para eventos cancelados, o comprador original receberá qualquer reembolso ou crédito disponível e nenhuma ação adicional é necessária do destinatário dos ingressos transferidos. Para eventos adiados, reprogramados ou transferidos, somente o comprador original poderá aproveitar qualquer opção de reembolso e/ou crédito disponível. O comprador original precisará entrar em contato com o Suporte ao Fã para concluir sua solicitação. **Consulte a Seção 15 e a Seção 16 abaixo para mais informações sobre quando reembolsos e/ou créditos podem estar disponíveis.**

Reservamo-nos o direito de cancelar ingressos transferidos a qualquer momento se determinarmos que foram obtidos de forma fraudulenta ou em violação de nossos Termos ou Outras Políticas.

15. Eventos Cancelados, Adiados, Remarcados ou Alterados

Data, hora e local do evento estão sujeitos a alterações. Ocasionalmente, os Organizadores de Eventos cancelam, adiam, remarcam ou alteram eventos para uma data, horário ou local materialmente diferente. Não temos controle sobre essas mudanças. **Não somos responsáveis por despesas de viagem, acomodação, hospitalidade ou quaisquer outras despesas acessórias que você ou qualquer outra pessoa incorram em relação a um evento cancelado, adiado, remarcado ou alterado.**

Notificação de cancelamento/adiamento: Se seu evento for cancelado, adiado ou alterado materialmente, faremos esforços razoáveis para notificar você sobre o status do evento e informá-lo sobre qualquer procedimento de reembolso, crédito ou troca assim que recebermos as informações e autorizações relevantes do Organizador do Evento. Para instruções exatas sobre um evento específico, consulte as informações do evento online e em sua conta (que incluirá as informações mais atuais sobre o status do evento) ou entre em contato conosco (https://web.archive.org/web/20260528015025/https://help.ticketmaster.com.br/hc/pt-br/requests/new?ticket_form_id=10146863301905).

Embora façamos esforços razoáveis para notificá-lo sobre quaisquer mudanças assim que tivermos as informações e autorizações relevantes dos Organizadores de Eventos, você deve verificar (1) se um evento foi cancelado, adiado, remarcado, transferido ou alterado de outra forma e (2) o local, data e hora de qualquer evento alterado ou remarcado.

A. Eventos Cancelados

Se um evento for cancelado integralmente pelo Organizador do Evento (e não remarcado), seu pedido será cancelado e você será reembolsado pelo preço de seus ingressos ou pacotes e taxas incidentes. Se você comprou ingressos ou pacotes para um evento que ocorre ao longo de vários dias e um ou mais dias (mas não todos) forem cancelados, você poderá receber apenas um reembolso parcial proporcional.

B. Eventos Remarcados, Adiados e Alterados Materialmente

Se um evento for remarcado, adiado ou alterado materialmente, ingressos ou pacotes geralmente serão válidos para a nova data ou evento remarcado (ou você será oferecido ingressos ou pacotes de um valor correspondente aos seus ingressos ou pacotes originais para o evento remarcado ou alterado, sujeito à disponibilidade).

Se você nos notificar dentro do prazo especificado que não pode comparecer ao evento remarcado ou não deseja comparecer ao evento alterado, você poderá cancelar seu pedido e obter um reembolso pelo preço do seu ingresso ou pacote e taxas incidentes. Se não especificarmos um prazo, o prazo por padrão será de 48 horas antes da data do evento reprogramado ou alterado. A falha em nos notificar até o prazo aplicável que você não pode comparecer ao evento remarcado ou não deseja comparecer ao evento alterado será considerada como uma reconfirmação de seu pedido de ingresso ou pacote para o evento remarcado ou alterado e você não poderá reivindicar um reembolso.

Uma “alteração material” é uma mudança (exceto uma remarcação) que, na extensão máxima permitida pela lei na opinião razoável do Organizador do Evento, torna o evento materialmente diferente do evento que os compradores de ingressos poderiam razoavelmente esperar. Exemplos de ocorrências que não constituem uma “alteração material” incluem: mudanças em Atrações não Principais ou Participantes (conforme definido na Seção 12); redução do evento em que a maior parte de um evento é realizada; e atrasos no início da performance.

Por favor, veja a Seção 10 em relação aos reembolsos de Adicionais adquiridos com um evento que foi cancelado, remarcado ou alterado materialmente.

Para mais informações sobre como funcionam os reembolsos, consulte a Seção 16.

16. Reembolsos

Todas as vendas são finais. Os reembolsos estão disponíveis apenas em circunstâncias limitadas, com base nas políticas definidas pelo Organizador do Evento e na legislação aplicável. Antes de comprar ingressos, revise cuidadosamente a seleção de seu evento e assentos e peça ingressos somente se tiver certeza de que deseja adquiri-los.

Se seu evento for elegível para reembolsos (veja também a Seção 10 e a Seção 15 acima), aqui está o que acontecerá:

- Emitiremos um reembolso do preço do ingresso que você pagou, de quaisquer adicionais ou upgrades adicionais (como estacionamento), excluindo adicionais que sejam (1) um produto que já foi entregue a você ou (2) adicionais excluídos.
- Não reembolsaremos compras de mercadorias, taxas de adesão a Fãs Clubes ou quaisquer outros valores pagos a terceiros.
- Se o Organizador do Evento lhe oferecer uma escolha entre um reembolso ou um crédito, você não pode obter um reembolso parcial; qualquer seleção que você fizer (ou seja,

reembolso ou crédito) se aplicará a todo o seu pedido e não pode ser dividido entre reembolso e crédito.

- O reembolso será processado para o método de pagamento original utilizado no momento da compra. Não podemos emitir um reembolso para um cartão de crédito ou débito diferente.
- O tempo para o processamento do seu reembolso variará dependendo, por exemplo, se temos suas informações de pagamento atualizadas em nossos registros.
- **Solicitações de reembolso ou crédito são finais e não podem ser alteradas uma vez iniciadas.**

Para quaisquer reembolsos de seguro de ingresso, entre em contato com o fornecedor de seguros.

Você concorda que não tentará contornar nenhuma de nossas políticas de reembolso. Isso significa que você concorda em não solicitar um reembolso e não buscar um "chargeback" de qualquer empresa de cartão de crédito ou pagamento que você usou para comprar ingressos, nas quais estes termos não o qualificam para um reembolso. Se você o fizer, poderemos cancelar seus ingressos imediatamente. Também podemos recusar ou cancelar compras pendentes e futuras de ingressos feitas a partir da conta de cartão de crédito ou conta online em que os chargebacks foram feitos e podemos proibir futuras compras por você — ou pela pessoa cujo nome está a conta do cartão de crédito, a qualquer pessoa associada ao cartão de crédito ou à conta online.

17. Promoções

Os ingressos não podem ser usados para publicidade, concursos, sorteios ou outras atividades promocionais e de marketing (ou para qualquer outro ganho comercial similar), a menos que autorizado por nós e pelo Organizador do Evento por escrito.

Os ingressos não podem ser combinados com qualquer serviço de hospitalidade, viagem ou acomodação e/ou qualquer outra mercadoria, produto ou serviço para criar um pacote para venda ou outra distribuição, a menos que autorização formal por escrito seja concedida por nós e pelo Organizador do Evento relevante com antecedência.

18. Das Atividades da Ticketmaster e de sua Responsabilidade

Na extensão máxima permitida pela lei:

- De nenhuma forma seremos responsáveis por morte ou lesão pessoal sofrida por você ou seus convidados decorrentes da participação em um evento, a menos que causadas por nossa negligência. Também não seremos responsáveis por qualquer perda ou dano sofrido por sua propriedade ou pertences, ou de quaisquer convidados sob seu pedido, que estejam presentes em um evento.
- Não seremos responsáveis por quaisquer danos morais, de satisfação ou comodidade, incluindo (sem limitação) quando um evento foi cancelado, remarcado ou alterado.
- Não seremos responsáveis (e você não terá direito a qualquer reembolso) se a entrada em um local ou evento for negada ou revogada a qualquer momento em decorrência de sua violação de qualquer termo e condição do Organizador do Evento.
- Não seremos responsáveis perante você pela falha em cumprir qualquer uma de nossas obrigações na medida em que a falha seja causada por um evento de caso fortuito e de força maior (significando qualquer causa além de nosso controle razoável, incluindo (sem limitação) pandemia, guerra, insurreição, motim, tumulto, distúrbios civis, atos de terrorismo, incêndio, explosão, inundação, roubo de equipamentos essenciais, dano malicioso, greve, bloqueio, clima, liminar de terceiros, requisitos de defesa nacional, atos ou regulamentos de governos nacionais ou locais). Esta cláusula não afeta os termos de qualquer cláusula que forneça especificamente um direito de reembolso conforme estabelecido em nossas Outras Políticas ou na legislação aplicável.

Por favor, veja a seção “Das Atividades da Ticketmaster e de sua Responsabilidade” (Seção 8) (<https://web.archive.org/web/20260528015025/https://www.ticketmaster.com.br/static/termos-de-uso>) nos Termos para esclarecimentos adicionais sobre nossa responsabilidade.

19. Proteja Seus Ingressos

Os ingressos não podem ser substituídos se forem perdidos, roubados ou danificados.

Não publique fotos ou detalhes de seus ingressos online, pois isso pode permitir que terceiros falsifiquem seus ingressos ou comprometam a integridade dos ingressos. Não seremos responsáveis se você for negado a entrada no evento como resultado de violação a este item.

20. Revenda de Ingressos

O Usuário não deve revender ou transferir seus ingressos se for proibido por lei, por nossas

Políticas ou por quaisquer Regras do Organizador do Evento.

Se você revender (ou tentar revender) ingressos irregular ou ilegalmente — incluindo (sem limitação) a venda de ingressos falsificados ou copiados ou adquiridos com fins comerciais — podemos apreender e cancelar os ingressos sem compensação. Também podemos cancelar sua conta e proibi-lo de comprar ingressos no futuro.

21. Participação em Eventos

Você concorda em cumprir todas as regras, políticas, termos e condições aplicáveis do Organizador do Evento (“Regras do Organizador do Evento”). Um ingresso é uma licença revogável pessoal que pode ser retirada e a entrada pode ser negada em caso de violação. A violação das Regras do Organizador do Evento resultará na rescisão de sua licença para participar do evento sem reembolso. O Organizador do Evento tem o direito de recusar a entrada ou expulsar por razões de segurança pública — sem reembolso de qualquer quantia paga — qualquer pessoa cujo comportamento a administração considere propenso a causar danos, seja inseguro, desordeiro, vulgar ou abusivo, ou que de outra forma não cumpra as Regras do Organizador do Evento.

Podem existir restrições de entrada ou uso. Por favor, leia todas as notificações e informações relacionadas ao evento que você planeja participar. Não somos responsáveis se você ou quaisquer convidados forem negados a entrada devido a uma falha ou incapacidade de cumprir as restrições de entrada ou uso (por exemplo, falta de comprovação de idade mínima, falha em cumprir medidas de saúde pública). A menos que expressamente autorizado pelo Organizador do Evento, não haverá saída ou reentrada de qualquer tipo.

Você está sujeito a revista. Você e seus pertences podem ser revistados na entrada do evento. Você consente com tais revistas e renuncia a quaisquer reivindicações relacionadas que possam surgir. Se você optar por não consentir com tais revistas, pode ser negado a entrada no evento sem reembolso ou outra compensação. Sob certas Regras do Organizador do Evento, certos itens podem não ser trazidos para o local, incluindo (sem limitação): armas de fogo, armas ofensivas, álcool, drogas, substâncias controladas, câmeras, dispositivos de gravação, apontadores a laser, luzes estroboscópicas, irritantes (por exemplo, ruídos artificiais), pacotes e recipientes.

Os eventos podem expô-lo a música alta ou ruídos que podem danificar sua audição e a efeitos especiais, que podem incluir som, efeitos audiovisuais, efeitos pirotécnicos ou efeitos de iluminação e que podem não ser adequados para aqueles com epilepsia fotossensível ou condições similares. Aconselhamos você e todos os convidados a usar proteção adequada em eventos.

Os eventos são públicos e você pode ser gravado ou fotografado. Você concorda que o evento para o qual compra ingressos é um evento público, que sua aparência e ações dentro e fora do local onde o evento ocorre acontecem em um ambiente público e, portanto, suas expectativas de privacidade em nosso evento refletirão isso. Ao participar de um evento, você

e outros convidados entendem que podem ser fotografados, filmados e/ou gravados em relação ao evento e/ou para segurança e proteção, incluindo (sem limitação) filmagens pela polícia. Você e outros convidados entendem que as fotografias, vídeos, gravações de áudio e/ou gravações audiovisuais resultantes podem ser usadas por nós em qualquer e todos os meios para nossos fins promocionais, de desenvolvimento e de segurança a qualquer momento em todo o mundo.

Os horários de início dos eventos anunciados estão sujeitos a alterações. Além disso, os horários de abertura e fechamento das portas não indicam o início ou término da apresentação, quando um artista está programado para se apresentar ou a duração da apresentação do artista. Essas decisões são de exclusiva responsabilidade do Organizador do Evento e estão sujeitas a alterações.

A entrada não é garantida para chegadas atrasadas. Geralmente, todo esforço será feito para admitir os atrasados em uma pausa adequada no evento, mas a entrada não é garantida.

Alguns eventos podem proibir fotografia e gravação por você. O uso não autorizado de equipamentos fotográficos e/ou de gravação nesses eventos é proibido pelos Organizadores do Evento. Qualquer foto, vídeo e/ou gravação não autorizada pode ser destruída ou deletada. O uso de drones ou equipamentos semelhantes por qualquer motivo dentro, nas proximidades ou no local do evento é estritamente proibido.

Se você estiver participando de um evento virtual, poderá visualizar o evento virtual exclusivamente para seu próprio uso pessoal. Você não pode gravar, copiar, exibir publicamente, transmitir ou distribuir qualquer evento virtual por qualquer meio, revender visualizações de qualquer evento virtual ou permitir que outras pessoas acessem sua conta com o objetivo de assistir a um evento virtual.

22. Disposições Gerais

Podemos atualizar esta Política de Compra e nossas Outras Políticas de tempos em tempos para refletir mudanças em nosso Marketplace ou na forma como fazemos negócios, por motivos legais, regulatórios ou de segurança, para promover uma experiência segura e protegida em nosso Marketplace, para prevenir abusos ou danos ao nosso Marketplace ou por outros motivos. Se revisarmos esta Política de Compra, atualizaremos a data de "Vigência" no topo. Quaisquer mudanças que fizermos entrarão em vigor imediatamente após a publicação. Assim que a Política de Compra atualizada estiver em vigor, será disponibilizada no processo de compra de ingressos futuros e, ao continuar a usar o Marketplace após essa data, você concorda com as mudanças.

Se qualquer parte desta Política de Compra não for válida ou aplicável, essa disposição será considerada separável, significando que não afetará a validade ou aplicabilidade das demais disposições.

Se você não cumprir esta Política de Compra e não agirmos imediatamente, isso não significa que estamos renunciando a quaisquer direitos agora ou no futuro.

Nesta Política de Compra, os títulos das seções são utilizados apenas para referência e

conveniência e não são legalmente vinculativos.

Se você vir um termo indefinido nesta Política de Compra, ele terá a mesma definição que nos Termos

(<https://web.archive.org/web/20260528015025/https://www.ticketmaster.com.br/static/termos-de-uso>).

23. Dúvidas

Ainda tem dúvidas? Por favor, entre em contato conosco

(https://web.archive.org/web/20260528015025/https://help.ticketmaster.com.br/hc/pt-br/requests/new?ticket_form_id=10146863301905). Teremos prazer em ajudar.

Vigência [09.04.2026] | Baixar Versão Anterior

(https://web.archive.org/web/20260528015025/https://help.ticketmaster.com.br/hc/pt-br/article_attachments/30208920840977).