

TÉRMINOS Y CONDICIONES

GROOP TICKETS LIMITADA, con cédula jurídica número 3-102-904918 (en adelante “Groop” y/o la “Compañía”), es una sociedad legalmente constituida e inscrita ante el Registro Nacional de Costa Rica, bajo la misma cédula jurídica, y debidamente registrada ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) como entidad autorizada para operar como tiquetera, conforme a la resolución número [REDACTED].

Nos complace poner a su disposición nuestros servicios, los cuales son prestados conforme a los más altos estándares de calidad y en estricto cumplimiento con la normativa vigente. Dichos servicios se rigen por los presentes Términos y Condiciones de Servicio (en adelante, “TCS”), que constituyen el marco legal aplicable a todas las interacciones y transacciones realizadas a través de nuestra plataforma. Al hacer uso de nuestros servicios, el usuario acepta y se compromete a cumplir con estos TCS, los cuales son vinculantes para el consumidor desde el momento de su aceptación.

PRIMERA: NUESTROS SERVICIOS: Groop tiene como única actividad la venta de boletos para una amplia variedad de eventos tales como espectáculos, actividades recreativas, entre otros. Cabe destacar que Groop no participa en la organización, producción, ni en la promoción de los eventos para los cuales comercializa los boletos, limitándose exclusivamente a sus funciones de tiquetera.

SEGUNDA: REGISTRO DEL USUARIO: Para acceder a los servicios ofrecidos, el consumidor deberá proceder con la creación de una cuenta de usuario en la plataforma (en adelante, el “Usuario” y/o los “Usuarios”). Durante este proceso, el Usuario deberá aceptar de forma expresa y plena los presentes TCS, que regirán el uso de la plataforma y las transacciones que se realicen. Para la correcta creación de dicha cuenta, es indispensable contar con un dispositivo con acceso a internet, así como proporcionar una dirección de correo electrónico válida, la cual será utilizada para el envío de notificaciones. Adicionalmente, el Usuario deberá disponer de un medio de pago electrónico válido que permita efectuar las transacciones requeridas para la adquisición de boletos. Es requisito esencial que el Usuario sea mayor de edad, es decir, que haya cumplido al menos dieciocho (18) años, y que posea la capacidad legal necesaria para aceptar los TCS, los cuales constituyen un contrato jurídicamente vinculante entre el Usuario y Groop.

TERCERA: RESPONSABILIDADES DEL USUARIO: La información personal que el Usuario envía cuenta con la seguridad necesaria. Los datos ingresados por el Usuario no serán entregados a terceros, salvo que deba ser revelada en cumplimiento a una orden judicial o requerimientos legales. El Usuario puede elegir y cambiar la clave para su acceso de administración de la cuenta en cualquier momento. Nuestra plataforma no asume la responsabilidad en caso de que el Usuario entregue dicha clave a terceros. Usted es el único responsable de la salvaguarda de su contraseña y no debe jamás revelarla a un tercero.

Adicionalmente, el Usuario reconoce y acepta que es exclusivamente su responsabilidad revisar cuidadosamente toda la información del evento antes de finalizar la compra de los boletos. En caso de errores o si el Usuario decide cambiar de opinión, Groop no permitirá cambios ni realizará devoluciones de boletos ya adquiridos. Una vez que la entidad emisora de la tarjeta de crédito o débito utilizada autorice la transacción, la operación de compra se considerará irrevocable y no estará sujeta a modificaciones, reembolsos, devoluciones o cancelaciones. La compra realizada será definitiva y quedará bajo la única responsabilidad del Usuario.

CUARTA: DECLARACIONES Y GARANTÍAS DEL USUARIO: El Usuario declara y garantiza: i) Que cuenta con la capacidad legal y la autoridad necesaria para aceptar los TCS tal cual se le presentan, y que no requiere de ningún consentimiento, autorización gubernamental o consentimiento de terceros, para dicho efecto; ii) Que los fondos que se utilizarán para el pago de los boletos provienen y provendrán de actividades legales del Usuario o de sus negocios, y que dichos fondos no han violado ni violarán ninguna ley de la República de Costa Rica ni ninguna ley internacional.

QUINTA: DE LOS BOLETOS: El precio de cada boleto puede variar según el evento seleccionado. No obstante, antes de completar la compra el Usuario tendrá la oportunidad de visualizar de manera clara e inequívoca el monto total a pagar, desglosándose el monto correspondiente al precio del boleto, los cargos correspondientes a la comisión del servicio y los impuestos aplicables. Además, cuando corresponda de acuerdo con las características del evento,



cada boleto incluirá la numeración y la zona adquirida, así como el nombre, número de cédula y datos de contacto del organizador del evento.

SEXTA: DEL PAGO: Las transacciones realizadas a través de esta plataforma se podrán efectuar mediante el uso de tarjetas de crédito y/o débito, constituyendo operaciones financieras formales. Sin embargo, esto no impide que Groop a su entera discreción, pueda agregar en el futuro otros medios de pago que se pongan a disposición de los Usuarios.

Todas las ventas en nuestro sitio web se procesarán exclusivamente a través de los servicios de comercio electrónico que brinda el **BAC San José**, utilizando únicamente los medios de pago disponibles en la plataforma. Estas transacciones estarán sujetas a la verificación y aceptación por parte de las entidades financieras y/o bancarias correspondientes, así como a la validación de los datos proporcionados por el Usuario. La transacción no se considerará finalizada a favor del Usuario hasta que Groop reciba la autorización correspondiente de la entidad financiera. Sin embargo, una vez que los fondos estén en tránsito a favor de Groop, estos no podrán ser reembolsados al cliente, salvo en los casos y excepciones específicas que se detallan a continuación.

Groop no asume responsabilidad alguna por el uso indebido o fraudulento de tarjetas de crédito o débito, ya que la plataforma no tiene la capacidad de rechazar una transacción cuando el banco emisor ha autorizado la operación. Asimismo, Groop aclara que, en cumplimiento de las disposiciones del artículo 83 del Decreto Ejecutivo 37899, Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472, la información relacionada con las tarjetas de crédito o débito no será almacenada en ningún momento; únicamente se registrará el número de boletos adquiridos por cada Usuario y tarjeta.

SÉTIMA: DE LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO EN CASO DE MODIFICACIÓN DEL EVENTO: En caso de que se produzcan modificaciones en los términos del evento para el cual se han adquirido entradas, ya sea en su objeto, precio, lugar, fecha, artistas y/o representación del espectáculo, el Usuario dispondrá de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas para solicitar la devolución de su dinero, contactando a la tiquetera a través de los medios oficiales indicados en la plataforma de Groop. Si el Usuario decide ejercer su derecho a solicitar el reembolso, Groop dispondrá de un plazo máximo de veinticuatro (24) horas para responder a dicha solicitud, y un plazo total de setenta y dos (72) horas para que los fondos se acrediten debidamente a favor del Usuario. El monto reembolsable se limitará exclusivamente al importe pagado por el Usuario al momento de adquirir sus boletos. No existirá derecho a reclamar ningún tipo de indemnización adicional en contra de Groop por concepto de daños, perjuicios o cualquier otra reclamación derivada de la modificación del evento.

No obstante, si transcurren las setenta y dos (72) horas posteriores a la modificación de los términos del evento sin que el Usuario haya solicitado el reembolso, se entenderá que este acepta los cambios realizados, renunciando a cualquier derecho a solicitar la devolución del importe pagado. Asimismo, dado que dichas modificaciones son de exclusiva responsabilidad y discreción del organizador, corresponderá a este, y no a Groop Tickets, la obligación de notificar directamente a los Usuarios sobre las modificaciones realizadas. En el supuesto de que el organizador no proceda con dicha notificación, se entenderá que los Usuarios han sido formalmente notificados a través de la información publicada en las plataformas oficiales del organizador.

OCTAVA: DE LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO EN CASO DE CANCELACIÓN DEL EVENTO: De acuerdo con la normativa vigente y aplicable, en caso de que se produzca una imposibilidad material que conlleve la cancelación del evento para el cual se han adquirido los boletos, Groop se compromete a proporcionar al Usuario toda la información necesaria para facilitar el correspondiente proceso de reembolso.

En el caso de que Groop aún retenga los fondos relativos a los boletos vendidos, gestionará a través de las plataformas requeridas, la devolución íntegra del importe abonado por cada Usuario. Sin embargo, en el caso de que los fondos ya hayan sido transferidos al organizador del evento, Groop proporcionará al Usuario los medios de contacto necesarios para que este pueda gestionar directamente con el organizador la devolución de los montos pagados. En cualquiera de los dos supuestos, Groop dispondrá de un plazo máximo de veinticuatro (24) horas para responder a la solicitud del Usuario, y un plazo total de setenta y dos (72) horas para ejecutar debidamente el reintegro, cuando corresponda.



El monto reembolsable se limitará exclusivamente al importe pagado por el Usuario al momento de adquirir sus boletos. No existirá derecho a reclamar ningún tipo de indemnización adicional en contra de Groop por concepto de daños, perjuicios o cualquier otra reclamación derivada de la cancelación del evento.

NOVENA: LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD: Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, Groop no será responsable ante el Usuario ni ante ninguna otra parte por daños directos, indirectos, incidentales, especiales, o consecuentes, incluyendo, sin limitación alguna, daños por pérdida de ganancias, fondos, uso, datos u otras pérdidas intangibles.

DÉCIMA: PROPIEDAD INTELECTUAL: Todos los materiales contenidos en la plataforma de Groop, incluidos textos, imágenes, logotipos y gráficos, son propiedad de Groop Tickets o de terceros autorizados, y están protegidos por las leyes de propiedad intelectual. El Usuario se compromete a no utilizar dichos materiales para fines distintos a los previstos en los TCS.

DÉCIMA PRIMERA: POLÍTICA DE PRIVACIDAD: Groop se compromete firmemente a la protección de la privacidad de los Usuarios de su plataforma. En este sentido, pone a disposición de los Usuarios sus Políticas de Privacidad, accesibles en el siguiente [\[link\]](#), las cuales regulan de manera detallada el manejo de la información personal y todas las transacciones que se efectúan a través de la plataforma. Al aceptar los TCS, los Usuarios confirman y declaran que han leído, comprendido y aceptado plenamente las Políticas de Privacidad, reconociendo que estas rigen el uso de la plataforma y en todas sus interacciones con Groop.

DÉCIMA SEGUNDA: TÉRMINOS GENERALES: Estos TCS **no** generan, bajo ninguna circunstancia, una relación laboral, de agencia, sociedad o de unión temporal empresarial entre el Usuario y Groop. En caso de que no se haya formalizado un acuerdo por separado entre las partes, estos TCS constituirán el acuerdo íntegro y vinculante entre el Usuario y Groop. En caso de que exista alguna contradicción entre lo dispuesto en estos TCS y un acuerdo escrito y firmado entre el Usuario y Groop, prevalecerán las disposiciones contenidas en los presentes TCS. El hecho de que Groop haga una excepción o no aplique alguna de las disposiciones de estos TCS en circunstancias específicas no se interpretará, en ningún caso, como una renuncia a dicho derecho o disposición.

DÉCIMA TERCERA: LEY APLICABLE: Los presentes TCS se rigen e interpretan de acuerdo con las leyes de la República de Costa Rica. En caso de controversias derivadas del uso de la plataforma, las partes acuerdan someterse a las autoridades competentes que determinen las leyes vigentes y aplicables en materia de protección al consumidor.

Sin perjuicio de lo anterior, y con el fin de garantizar una resolución oportuna de las disputas que puedan surgir, el Usuario acepta que cualquier reclamo o acción que pueda derivarse en relación con el uso de nuestros servicios o de estos TCS deberá ser presentada dentro del plazo de un (1) año a partir del momento en que se descubran los hechos que den lugar a dicha inconformidad. Transcurrido este plazo sin que se presente ninguna acción, se considerará que la misma ha caducado y quedará impedida de manera definitiva.

DÉCIMA CUARTA: DE LAS NOTIFICACIONES: El Usuario declara que el correo electrónico proporcionado al momento de registrar su cuenta será el medio oficial e indiscutible para recibir notificaciones. En caso de que dicho correo electrónico cambie, el Usuario deberá actualizarlo oportunamente en la plataforma. De no realizar dicha actualización, se considerará debidamente notificado de cualquier comunicación o proceso enviado al correo electrónico que Groop tenga registrado en sus archivos. El Usuario acepta de manera expresa que Groop se reserva el derecho a modificar estos TCS a su entera discreción, debiendo notificar tales modificaciones únicamente al correo electrónico registrado en la cuenta del Usuario. Asimismo, el Usuario podrá dirigir sus notificaciones a Groop a través del correo electrónico [\[\]](#).

DÉCIMA QUINTA: ACEPTACIÓN DEL CONTRATO: El Usuario declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente los términos y condiciones aquí establecidos. La aceptación de los TCS es obligatoria para utilizar los servicios de Groop.

ES TODO. Agradecemos a nuestros Usuarios por dedicar su tiempo a leer y aceptar los presentes Términos y Condiciones de Servicio (TCS) en el pleno ejercicio de sus facultades cognitivas y volitivas. Valoramos su



confianza en Groop y su preferencia por nuestra plataforma. Su colaboración es esencial para que podamos continuar perfeccionando nuestros servicios y ofrecerle la mejor experiencia posible.