

## TERMOS E CONDIÇÕES DE USO (“T&C DE USO”)

Bem vindos a **EVENTIM BRASIL SÃO PAULO SISTEMAS E SERVIÇOS DE INGRESSOS LTDA** (“**EVENTIM**”), empresa constituída nos termos da legislação brasileira, inscrita perante o Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda sob o n. 23.945.623/0001-32, provedora dos serviços de confecção, impressão, comercialização e distribuição de ingressos para eventos culturais, esportivos e de entretenimento ao vivo, por meio de seu Website: [www.eventim.com.br](http://www.eventim.com.br) (o “**Website**”), ou aplicativos ou de seus pontos de venda físicos (“**PDV**”) divulgados no Website ou através de bilheterias eletrônicas [a(s) “**Bilheteria(s) Eletrônica(s)**”].

Com a finalidade de melhorar cada vez mais a experiência de compra, recomendamos a leitura atenta destes T&C DE USO, antes da realização de qualquer compra de ingressos para Eventos no Website ou nos PDVs ou nas Bilheterias Eletrônicas, divulgados no Website. Ao cadastrar-se no Website, você declara ter lido, compreendido e aceita submeter-se integralmente às condições do T&C DE USO.

A EVENTIM reserva-se o direito de realizar, a qualquer tempo e a seu critério, alterações em sua dinâmica de prestação de serviços, bem como alterações nos seguintes T&C DE USO, visando adequá-los e torná-los mais eficientes, precisos ou claros. A EVENTIM poderá informá-lo sobre alterações mais significativas, mas, por favor, fique sempre atento e visite esta seção de tempos em tempos. Lembrando que o uso contínuo das ferramentas disponíveis no Website, do Aplicativo, PDVs ou Bilheterias Eletrônicas pressupõe o conhecimento, compreensão e a aceitação dos seguintes T&C DE USO e de suas alterações.

Para facilitar a leitura e compreensão destes T&C DE USO, ou em caso de dúvidas, verifique as seguintes definições (também dispostas ao longo do texto, sempre quando a palavra estiver sendo referida pela primeira vez, entre aspas [“”] e em letra maiúscula):

- (a) Termos e Condições de Uso (“T&C DE USO”): São os procedimentos estabelecidos para uso das ferramentas disponíveis no site [www.eventim.com.br](http://www.eventim.com.br), e nos demais canais de venda de ingressos estabelecidos pela EVENTIM, e divulgados no Website.
- (b) Políticas de Privacidade (“PP”): Regras e procedimentos relacionados à proteção de dados e informações dos Usuários do Website, atendendo as exigências da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).
- (c) Website (“WEBSITE”): É a plataforma virtual disponível no endereço [www.eventim.com.br](http://www.eventim.com.br) na qual, a partir de seu Cadastro, o usuário consumidor poderá efetuar a compra de ingressos para eventos de entretenimento ao vivo diversos ou VoD (Video on Demand), quando este canal de venda – que é adicional à Bilheteria Oficial, for a opção deste usuário, após a leitura e aceitação de suas regras de uso.
- (d) Usuário (s) (“USUÁRIO [S]”): Em caráter geral, qualquer pessoa que efetue Cadastro no Website, após conhecer e concordar com os T&C DE USO, para a utilização de qualquer uma das ferramentas disponíveis, ou aqueles adquirentes de ingressos por meio de qualquer outro canal de vendas de ingressos disponíveis, inclusive a Bilheteria Oficial e os PDVs e as Bilheterias Eletrônicas.
- (e) Ingresso (s) (“INGRESSO [S]”): É um direito de acesso ao EVENTO, que pode se dar por meio de um papel, de forma digital, pulseiras, ou outros que contenham uma forma de validação com códigos de barras, RFID, Biometria ou Códigos QR emitidos de forma exclusiva pela EVENTIM, e quer serão lidos uma única vez, para dar acesso de seu portador para um espetáculo, show ou evento cultural, de esporte ou entretenimento, e que ainda irão acontecer. O direito de acesso pode ser revogado devido ao cancelamento de uma compra, fraude ou revenda não autorizada em outros canais.
- (f) Cadastro (“CADASTRO”): Procedimento de ingresso efetivo dos Usuários ao Website, e que permite a utilização das ferramentas disponíveis. Esteja atento aos procedimentos indicados na seção específica, para garantir a navegação segura e o uso eficiente das funcionalidades do Website.
- (g) Senha (“SENHA”): Conjunto de caracteres informado pelos Usuários durante o processo de Cadastro. É informação única, pessoal e intransferível, e visa garantir a segurança da navegação e dos procedimentos realizados pelos Usuários no Website.
- (h) Evento (s) (“EVENTO [S]”): Shows de música, festivais, exposições, eventos de esporte ou qualquer outro conteúdo cultural e de entretenimento, presencial, virtual ou híbrido, cuja entrada requeira um passe de acesso – Ingresso.
- (i) Bilheteria(s) Eletrônica(s): É uma tecnologia de geolocalização, que permitirá que o USUÁRIO seja capaz de adquirir seu(s) INGRESSO(S) através do Aplicativo ou Website nas mesmas condições de preço e forma de pagamento de um PDV, desde que esteja em um determinado raio a partir de uma coordenada geográfica, a ser informada no WEBSITE em cada EVENTO, visando conforto e agilidade nas compras e evitando filas nos PDVs.

## **CADASTRO**

1. Para que os Usuários possam utilizar as ferramentas disponíveis no Website, é necessário o seu Cadastro. Tenha o cuidado de fornecer informações verdadeiras, corretas, exatas, completas e atuais sobre você, e procure conservá-las sempre atualizadas, de forma a evitar que sua compra possa ser cancelada ou classificada como uma possível fraude.
2. O acesso ao Website é livre, mas o Usuário, titular do Cadastro, – sendo pessoa física – declara ser maior de 18 (dezoito) anos e ser plenamente capaz de se vincular a estes T&C DE USO, acatar e cumprir suas disposições, responsabilizando-se em relação ao uso de qualquer uma das ferramentas e serviços dispostos no Website. Cada Usuário pode realizar somente 01 (um) Cadastro: único, individual, exclusivo e intransferível.
3. Os dados necessários para efetuar o seu Cadastro são:
  - (i) Nome Completo;
  - (ii) Um endereço eletrônico/e-mail de uso pessoal;
  - (iii) Se Brasileiro ou naturalizado, o número de seu CPF/MF;
  - (iv) Se estrangeiro, o número do seu passaporte;
  - (v) Telefone atual para contato;
  - (vi) Endereço atual para contato e correspondência.
 Esta medida visa sua segurança e o uso eficaz do Website.
4. Ao completar o Cadastro você irá determinar uma Senha que lhe permitirá navegar seguramente pelo Website, e utilizar todas as suas funcionalidades. A Senha poderá ser alterada somente por você. Para defini-la, preste atenção nas seguintes recomendações de segurança:
  - (i) Recomendamos o cadastro de uma senha que não seja facilmente vinculada a você;
  - (ii) Evite dados consecutivos e/ou números sequenciais, como sua data de nascimento e seu próprio nome, ou o uso de apelidos;
  - (iii) Use letras, números e caracteres especiais sempre que possível.
5. Qualquer informação incompleta, inverídica, inexata ou desatualizada no Cadastro de qualquer Usuário, incongruências ou a negativa injustificada do Usuário em fornecer documentos e informações adicionais – que podem ser solicitados pela EVENTIM a qualquer momento, ou o uso de seu Cadastro e das nossas ferramentas em desconformidade com os nossos T&C de USO garantirá à EVENTIM a prerrogativa de cancelar/suspender o Cadastro e qualquer compra associada a ele, sem qualquer aviso prévio, ficando o Usuário impedido de utilizar qualquer uma das ferramentas disponíveis no Website, sem prejuízo do cumprimento de qualquer obrigação que tal Usuário possa ter assumido em virtude do uso de nossas ferramentas.
6. O Usuário concorda em avisar imediatamente à EVENTIM sobre qualquer indício ou sobre o efetivo uso não autorizado de seu endereço eletrônico ou Senha, seus dados pessoais ou a suspeita de quebra de segurança em relação às informações prestadas em seu Cadastro e necessárias ao uso das ferramentas do Website. Também concorda e se compromete a tomar todas as medidas necessárias para evitar o uso não autorizado de seus dados cadastrais e sua Senha, inclusive, não deixar, em hipótese alguma, seu Cadastro pessoal ou o Website aberto após acessá-lo, principalmente em locais de acesso e uso público de computadores e internet. Guarde bem o seu endereço eletrônico e sua Senha e não os divulgue a terceiros. A proteção e sigilo destas informações são de sua exclusiva responsabilidade.
7. A EVENTIM Brasil segue uma política “AntiSpam” rigorosa, em concordância com as boas práticas de mercado. O E-MAIL MARKETING é uma ferramenta importante para a comunicação da EVENTIM com seus Usuários, o que ocorre por meio de um criterioso procedimento, para preservação da privacidade e segurança dos Usuários. O envio de materiais de marketing aos Usuários é precedido de aceite prévio (*Opt-in/adesão voluntária*), havendo opções que permitem que qualquer Usuário seja removido de qualquer lista de e-mails, por meio de solicitação de exclusão ou mudança de suas preferências, diretamente em seu perfil de Cadastro, no Website.
8. Qualquer Usuário pode, a qualquer momento, cancelar o seu Cadastro no Website, por meio dos canais de atendimento disponíveis.
9. Nas compras em Bilheterias Eletrônicas o USUÁRIO deverá vincular seu dispositivo ao seu CPF, não sendo possível utilizar outros CPFs em um dispositivo já vinculado ou inserir um já CPF utilizado em outro dispositivo.

## **PROCEDIMENTOS DE COMPRA E INGRESSOS**

10. A EVENTIM Brasil não se responsabiliza por quaisquer ingressos comprados de empresas e/ou pessoas que não sejam canais de vendas oficiais, tais como VIAGOGO, STUBHUB, GRUPOS DO FACEBOOK, MARKETPLACE, WHATSAPP e/ou quaisquer outros canais não autorizados. Os ingressos identificados em atividades de revenda, como em sites de terceiros, redes sociais e até mesmo em vendas presenciais, poderão ser cancelados à critério único e exclusivo da EVENTIM, e o valor pago por estes ingressos podem não ser restituídos/reembolsados. A prática de atos de

agenciamento e revenda do ingresso sujeitará o infrator às penas previstas em lei, e os dados do comprador serão compartilhados com as autoridades competentes.

11. O seu ingresso é um produto único, equivalente a dinheiro, ou seja, após sua compra ele não estará mais disponível para venda e deve ser guardado e protegido de cópias, do acesso de terceiros e de divulgação (inclusive por meio das redes sociais, e aplicativos de conversas), evitando a ação de fraudadores. Guarde bem o seu ingresso e não o divulgue a terceiros. Após a conclusão da compra, a proteção e sigilo do seu ingresso é de sua exclusiva responsabilidade.
12. Confira atentamente os dados do seu pedido antes de finalizar a compra (Evento, data e hora da sessão, setor, assentos – quando a configuração do Evento permitir –, tipo de ingresso, quantidade, forma de entrega ou qualquer outra informação). Cada ingresso é válido somente para a data, hora, local e setor ou assento (quando aplicável) para o qual foi emitido, e em nenhuma circunstância será possível a troca de quaisquer dados da compra (data e hora da sessão, setor, assentos, tipo de ingresso, quantidade, forma de entrega ou qualquer outra informação) após a conclusão da compra. No caso de algum Evento não permitir a escolha individual de assentos, o sistema oferece a opção de selecionar automaticamente os melhores ingressos disponíveis (ressalvadas as configurações/setores de Eventos que não contenham assentos).
13. Caso o Usuário deseje alterar algum dado da compra, será necessário solicitar o seu cancelamento integral (atendidas as regras específicas, inclusive relacionadas a reembolsos e/ou restituição de valores), e proceder uma nova compra, desde que existam ingressos disponíveis para as opções desejadas, não havendo possibilidade de garantia de disponibilidade de ingressos, nem mesmo nas modalidades de MEIA ENTRADA e/ou desconto promocional.
14. Ao comprar no site, o pedido fica sujeito a um processo de análise de segurança. Caso seja detectada alguma divergência no pagamento até a data do Evento, os ingressos poderão ser cancelados sem aviso prévio.
15. O cliente deve acessar seu histórico de compras para confirmar se sua compra foi confirmada ou não, seja para casos de análise de segurança ou para casos em que foi feita a ação de concluir a compra e a tela de confirmação de compra não foi exibida.
16. Cada ingresso é equiparado a um documento fiscal, de acordo com o Decreto Municipal nº 53.151 de 2012, possui um código validador único (de barras, Código QR ou por proximidade) e permite/concede somente uma entrada ao Evento, a qual é registrada e armazenada em sistema.
17. Caso os ingressos sejam perdidos, furtados ou impressos mais de uma vez pelo Usuário/adquirente dentro do cadastro no Website, apenas o primeiro portador a passar pelo leitor terá acesso ao Evento, não sendo possível solicitar reimpressões ou uma segunda via do ingresso, tendo as demais cópias do ingresso o acesso negado ao Evento.
18. Qualquer compra de ingressos estará sujeita à disponibilidade de inventário – limitada a capacidade dos espaços nos quais ocorrerão os Eventos, conforme licenças e autorizações específicas, e disposições/setorização estabelecidas pelos seus Promotores e/ou Produtores, e à aprovação da transação de pagamento pela empresa de cartão de crédito e/ou pela instituição bancária do Usuário.
19. Dentro de um raio de 100 metros a partir de uma coordenada geográfica, a ser informada no WEBSITE em cada EVENTO (que pode ser inclusive um PDV), o USUÁRIO com seu dispositivo vinculado ao seu CPF e com acesso à internet, poderá através do Aplicativo ou do Website, adquirir seus INGRESSOS nas mesmas condições de preço e forma de pagamento de um PDV. Ao concluir a compra, o USUÁRIO receberá seus ingressos **SOMENTE** via Eventim.Pass no Aplicativo.
20. Não obstante, a funcionalidade da Bilheteria Eletrônica só estará disponível e em funcionamento em horário comercial nos dias úteis (das 09:00 às 18:00) ou dentro do horário de funcionamento de um PDV que estará informado no WEBSITE para aquele determinado EVENTO ou em outro horário de funcionamento diferente também a ser informado no WEBSITE.

#### **MEIA ENTRADA**

21. Nos PDVs ou Bilheteria Oficial do Evento, inclusive nas Bilheteria(s) Eletrônica(s), além do próprio beneficiário, somente os pais ou responsáveis legais por menores de idade podem adquirir o ingresso em nome do menor beneficiário da MEIA ENTRADA, comprovando o grau de parentesco. Para o benefício destinado a pessoas idosas, além do próprio beneficiário, somente os filhos podem adquirir o ingresso em nome do idoso beneficiário da MEIA ENTRADA, comprovando o grau de parentesco.
22. Documentos que comprovem o direito à MEIA ENTRADA, descontos ou outros tipos de ingressos especiais (como Pessoas Com Deficiências, Pessoas com Necessidades Especiais, Obesos, idosos e/ou eventuais gratuidades), podem ser solicitados:
  - (i) No momento da realização da compra;
  - (ii) No momento da retirada na Bilheteria Oficial do Evento ou PDVs; e/ou
  - (iii) No momento do acesso ao Evento.

23. O cliente que não apresentar documentação válida que garanta o benefício, não terá direito a reembolso do valor pago pelo ingresso ou qualquer tipo de ressarcimento ou compensação. O Promotor do Evento se reserva o direito de não permitir o acesso do portador do ingresso em caso de não comprovação da condição de beneficiário, bem como de oferecer ao portador o benefício de efetuar a troca por um ingresso de tipo INTEIRA, mediante pagamento da diferença entre o preço dos ingressos.
24. A disponibilidade de ingressos nas categorias de MEIA ENTRADA e/ou descontos promocionais estará sujeita à disponibilidade e – em casos específicos – às regras estabelecidas pelos Promotores, Produtores e/ou Realizadores dos Eventos. Para informações sobre as políticas de MEIA ENTRADA, por favor consulte a sessão de Perguntas Frequentes, através do link: <https://www.eventim.com.br/meiaentrada>.
25. O cliente deverá observar as normas legais, em especial aquelas fixadas pelo Decreto Federal 8.537 de 2015, bem como as regras e políticas do Promotor de cada Evento, acerca da documentação exigida para comprovação do direito de usufruir do benefício da MEIA ENTRADA e/ou de outros descontos.

#### **TAXA DE SERVIÇO**

26. Nas compras de ingressos realizadas por meio dos canais de venda oficiais da EVENTIM (Website, Aplicativo de celular ou qualquer PDV), com exceção da Bilheteria Oficial do Evento e Bilheteria(s) Eletrônica(s), haverá o acréscimo de valores relacionados a cobrança de Taxa de Serviços.
27. A Taxa de Serviço remunera a disponibilização, ao Usuário, de um canal de compra de ingressos adicional à Bilheteria Oficial do Evento e Bilheteria(s) Eletrônica(s). Por se tratar de **prestação de serviço** efetiva que ocorre a partir da navegação, pela reserva e conclusão da compra pelo Website, Aplicativo de Celular ou PDVs, seu valor não será passível de restituição e/ou reembolso **em hipótese alguma**, uma vez que trata-se da prestação de um serviço, não estando amparado pelo Direito de Arrependimento, destinado tão somente a produtos.
28. A Taxa de Serviço incidirá sobre o valor total da compra, realizada pelo Website ou Aplicativo de celular, e seu valor estará expressamente indicado ao Usuário no decorrer do processo de compra dos ingressos, e na página final que antecede a conclusão da compra. Já nos PDVs – canal presencial –, o atendente informará o valor da Taxa de Serviço antes de concluir a venda, e este valor estará registrado em cada ingresso impresso entregue ao Usuário.

#### **TAXA DE ESTÁDIO (“FACILITY FEE”)**

29. Taxa ADM (“Facility Fee”)/arenas: A Taxa de Administração (ADM) ou “facility Fee” poderá, - e será cobrada pela empresa que detém a exclusividade na gestão da programação de eventos, shows e espetáculos em determinadas arenas, estádios e/ou casas de espetáculos, a seu critério exclusivo, não cabendo à Eventim, qualquer responsabilidade nesta cobrança. Trata-se de taxa em valor fixo e único, independentemente de setor ou tipo de ingresso, seja nas vendas online, seja nos PDVs – canal presencial. A cobrança da Taxa ADM permitirá a realização de investimentos e a implementação de novas tecnologias de som, imagem, novos equipamentos, sustentabilidade e outros itens, essenciais para oferecer melhores experiências ao público e atrair os melhores artistas e shows, incrementando as agendas destes espaços. Quando aplicável, o valor é informado em linha própria no ato da compra e antes de sua conclusão, na tela de resumo de compra. ATENÇÃO, sempre que disponível, clique na opção “mostrar detalhes” ao longo do processo de compra para mais informações. Após a conclusão do processo de compra, a Taxa de Administração (ADM) ou “facility Fee” também estará destacada separadamente no(s) seu(s) ingresso(s).

#### **RECEBIMENTO DE INGRESSOS E TAXA DE ENTREGA**

30. As possibilidades de recebimento dos seus ingressos, quando das compras realizadas pelo Website, podem variar de acordo com cada Evento. O valor a ser pago por este serviço adicional e o seu prazo pode variar de acordo com a localidade de cada Evento. A Taxa de Entrega incidirá quando o cliente optar por receber os ingressos adquiridos pelo Website no endereço de seu Cadastro. O valor é informado no ato da compra e antes de sua conclusão, sendo fixo por entrega/pedido, independente da quantidade de ingressos.
31. Estando habilitada a opção de “Entrega”, os ingressos serão enviados para o endereço constante no Cadastro do Usuário. **Alterações de endereço efetuadas diretamente no site após a compra só terão validade para compras futuras.** Caso a entrega não seja possível por mudança de endereço, endereço incorreto, não localização do destinatário após 03 (três) tentativas de entrega e/ou por conta de dado(s) inconsistente(s) inserido(s) pelo Usuário em seu Cadastro, os ingressos serão automaticamente convertidos para a opção de RETIRADA DE INGRESSOS, não havendo possibilidade de reembolso e/ou restituição dos valores pagos pela Taxa de Entrega.
32. Caso o Usuário opte pela Entrega Via CORREIOS, que é restrita ao território brasileiro (de acordo com as regras e limitações estabelecidas pela concessionária prestadora dos serviços – CORREIOS), o pedido será enviado na opção

“AVISO DE RECEBIMENTO”, e a entrega ocorrerá mediante a identificação e assinatura de um recebedor. Serão feitas até 03 (três) tentativas de entrega.

33. O valor da Taxa de Entrega será restituído e/ou reembolsado ao Usuário, em casos de cancelamentos e/ou do exercício do direito de arrependimento, desde que os ingressos ainda não tenham sido postados à entrega.
34. Ao realizar uma compra por meio do Website, o cliente automaticamente autoriza a EVENTIM a imprimir seus dados pessoais e de pagamento no recibo de entrega ou qualquer outro documento que requeira a assinatura do cliente no momento da entrega.
35. Caso não tenha recebido seus ingressos em até 05 (cinco) dias antes da data de realização do Evento, entre em contato com o SAC da EVENTIM por meio do link: [https://help.eventim.com.br/hc/pt-br/requests/new?ticket\\_form\\_id=1500002897442](https://help.eventim.com.br/hc/pt-br/requests/new?ticket_form_id=1500002897442), informando o número do pedido de compra.

#### **RETIRADA DE INGRESSOS**

36. Para alguns Eventos, o Usuário poderá optar pela retirada de seus ingressos na Bilheteria Oficial do Evento, até a data do Evento escolhido, mediante pagamento da Taxa de Retirada. O valor da Taxa de Retirada será restituído e/ou reembolsado ao Usuário, em casos de cancelamentos e/ou do exercício do direito de arrependimento, desde que os ingressos ainda não tenham sido retirados.
37. O Usuário também poderá ter a opção de receber os ingressos por e-mail ou digitalmente por meio de E-TICKET (celular) ou TICKETDIRECT (.pdf).
38. O seu ingresso ficará disponível para retirada 08 (oito) dias após a compra, respeitando o período de 07 (sete) dias em que é possível solicitar o cancelamento. Os ingressos podem ser retirados nas bilheterias oficiais dos Eventos (necessário verificação do endereço e horários de funcionamento da Bilheteria na página do Evento) e nos pontos de venda oficiais da Eventim (necessário verificação de endereços e horários de funcionamentos na página: <https://help.eventim.com.br/hc/pt-br/articles/4413851605015-Bilheterias-de-eventos-em-geral-da-Eventim>), devendo o Usuário, titular do Cadastro, apresentar os seguintes documentos:
  - (i) E-mail de confirmação de compra com o código de retirada;
  - (ii) RG ou CNH do titular (ou passaporte, no caso de estrangeiros);
  - (iii) Comprovante de meia-entrada, quando forem ingressos deste tipo;
  - (iv) Comprovante referente a descontos promocionais e/ou legais, quando elegível.
39. Na maioria dos casos, o titular do Cadastro pode autorizar um terceiro a retirar os ingressos. Neste caso é obrigatório que o terceiro apresente os seguintes documentos:
  - (i) Termo de Autorização para Retirada por Terceiros impresso, preenchido e assinado (baixe o termo através do link: <https://help.eventim.com.br/hc/pt-br/articles/4412997848983-Retirada-por-Terceiros-Acesse-aqui-o-formul%C3%A1rio>);
  - (ii) E-mail de confirmação de compra com o código de retirada;
  - (iii) Cópia do RG ou CNH do titular do cadastro;
  - (iv) RG ou CNH do terceiro que fará a retirada;
  - (v) Comprovante de meia-entrada, quando forem ingressos deste tipo;
  - (vi) Comprovante referente a descontos promocionais e/ou legais, quando forem ingressos deste tipo.
40. Para pedidos com dois ou mais ingressos não é permitida a retirada parcial. Todos os ingressos deverão ser retirados de uma única vez.
41. Para alguns Eventos, os requisitos de retirada podem ser diferenciados. Confira na página do Evento e/ou ao longo das etapas de compra se o Evento desejado possui esta condição.
42. Para alguns Eventos ou tipos de ingressos (pacotes VIP, por exemplo), por determinação do Promotor do Evento, a retirada por terceiros não é autorizada. Confira na página do Evento e/ou ao longo das etapas de compra se o Evento desejado possui esta condição.
43. Ao realizar uma compra por meio do Website, o cliente automaticamente autoriza a EVENTIM a imprimir seus dados pessoais e de pagamento no recibo de entrega ou qualquer outro documento que requeira a assinatura do cliente no momento da entrega.

#### **PRÉ-VENDAS E/OU VENDAS EXCLUSIVAS**

44. Respeitando a relação e a importância que os fãs-clubes possuem com seus ídolos, e mediante a determinação do Promotor do Evento, em alguns Eventos é disponibilizado aos clientes uma pré-venda exclusiva, com condições de venda e critérios de parcelamento a serem definidos pelo Promotor do Evento. O acesso se dará via a validação de um código

e/ou o compartilhamento de seus dados no momento da compra para validação e disponibilização do benefício. Estes benefícios estão restritos aos Eventos com esta informação destacada em seu processo de compra.

#### **EVENTIM PASS – TRANSFERÊNCIA DE INGRESSOS**

45. O EVENTIM PASS é um tipo exclusivo de entrega de ingresso disponível apenas para acesso pelo celular, através do aplicativo **Eventim BR**. Esta modalidade oferece camadas adicionais de segurança e facilita a transferência de ingressos entre os usuários. Vale destacar que o EVENTIM PASS, assim como qualquer outro tipo de ingresso, concede acesso a apenas uma pessoa, e a primeira leitura do Código QR garante o acesso ao evento.
46. Para garantir a integridade do processo, é importante observar que o ingresso só pode ser acessado através do aplicativo, não sendo possível convertê-lo em PDF ou retirá-lo fisicamente na bilheteria. Além disso, o Código QR é disponibilizado somente a partir de 24 (vinte e quatro) horas antes do Evento, e não é possível fazer capturas da tela do celular enquanto o aplicativo estiver aberto. Mesmo sem conexão à internet, o ingresso permanece disponível dentro do aplicativo, desde que tenha sido acessado com conexão à internet ao menos uma vez.
47. O uso dos ingressos não é limitado à pessoa cujo nome está registrado no ingresso. Basta apresentar o Código QR no momento do acesso ao evento.
48. Para transferir um ingresso para outro titular, basta acessar o ingresso no aplicativo **Eventim BR** e clicar no botão "TRANSFERIR INGRESSO". Um link será gerado para compartilhamento por *WhatsApp*, e-mail ou outros meios de comunicação. A pessoa que receberá o ingresso deve ter uma conta na Eventim conectada ao aplicativo. Após aceitar a transferência, os ingressos ficarão disponíveis na conta Eventim conectada ao aplicativo do novo titular.
49. Lembramos que é possível cancelar a transferência enquanto o novo titular não aceitar. Após o aceite, o acesso ao ingresso não será mais possível pelo antigo titular.
50. Como regra, o ingresso pode ser transferido apenas uma única vez. No entanto, essa regra pode variar de acordo com o Evento, permitindo a transferência mais de uma vez.
51. É importante ressaltar que eventuais reembolsos serão feitos somente ao comprador original, independentemente se os ingressos terem sido transferidos para outro titular. Isso inclui casos de eventos cancelados ou alterados. Para iniciar o processo de cancelamento, o comprador original deve garantir que todos os ingressos do pedido estejam na conta Eventim em que a compra foi realizada.
52. Eventuais comunicados serão enviados somente ao comprador original, inclusive em casos de cancelamento ou alteração de Eventos.
53. O ingresso pode ser cancelado caso seja detectada atividade que possa ser considerada insegura por parte do comprador original. Lembramos também que é previsto legalmente que o comprador original solicite o cancelamento dos ingressos em um prazo de 7 (sete) dias após a compra. O EVENTIM PASS **não** é uma ferramenta de revenda.

#### **TROCAS E CANCELAMENTOS**

54. Toda e qualquer solicitação de cancelamento será tratada única e exclusivamente com o Usuário, titular do Cadastro no Website.
55. Para ingressos comprados pelo WEBSITE, em casos de **ARREPENDIMENTO DA COMPRA** (previsão contida no Código de Defesa do Consumidor), o Usuário poderá solicitar o cancelamento do valor do ingresso, em **até 07 (sete) dias corridos** a partir da data de conclusão da compra, desde que em momento anterior à data de realização do Evento. Serão reembolsados somente a totalidade dos valores referentes aos ingressos, as Taxas de Serviços não serão reembolsadas. Os ingressos cancelados são imediatamente recolocados à venda.
56. Caso a compra tenha sido feita **a menos de 07 (sete) dias da realização do Evento**, o cancelamento deve ser solicitado em até 48 (quarenta e oito) horas antes da realização mesmo. Pedidos de cancelamento fora desse prazo não serão atendidos.
57. Para ingressos nas modalidades de TICKETDIRECT, E-TICKET, RETIRADA e/ou ENTREGA, caso os ingressos ainda não tenham sido enviados aos Usuários e/ou retirados em **Bilheteria Oficial do Evento** e/ou PDVs, o cancelamento da compra deve ser solicitado diretamente por meio do link: <https://help.eventim.com.br/hc/pt-br/requests/new>, a partir do endereço de e-mail constante em seu Cadastro, e selecionando "**CANCELAR MINHA COMPRA**", informando o número do pedido que deseja cancelar e confirmar estar ciente das regras de cancelamento. O cancelamento é ato irreversível.
58. Para ingressos comprados em canais presenciais/físicos, como PDVs e terminais de autoatendimento e/ou a **Bilheteria Oficial do Evento**, **não** há a possibilidade de cancelamento.

59. Em casos de ingressos adquiridos antes do prazo da exceção descrita no item 52, a EVENTIM **não** atenderá solicitações de cancelamentos que:
- (i) Forem feitas faltando 48 (quarenta e oito) horas para a data de realização do Evento;
  - (ii) Forem feitas na data de realização do Evento; e/ou
  - (iii) Forem feitas em momento posterior à data de realização do Evento.
60. Não há possibilidade de cancelamento parcial da uma compra, ou seja, não será cancelado somente um ingresso de um pedido que contenha dois ou mais ingressos. Nesse caso, todos os ingressos do mesmo pedido serão cancelados. A compra de novos ingressos – em diversas modalidades, quantidades, para outro dia e/ou horário disponível – após um pedido de cancelamento, estará sempre sujeita a disponibilidade de tais ingressos em inventário, sem que a EVENTIM tenha qualquer responsabilidade em relação a disponibilidade dos ingressos, nem mesmo nas modalidades de MEIA ENTRADA e/ou desconto promocional.
61. A prerrogativa para atender a solicitações de troca ou cancelamento de ingressos decorrentes de problemas com a organização ou alterações no Evento é apenas da empresa Promotora do Evento, sem que a EVENTIM tenha qualquer ingerência sobre o assunto.
62. Para outras informações sobre o cancelamento de compras e procedimentos de restituição e/ou reembolso de valores, por favor acesse a nossa FAQ online, disponível em [www.eventim.com.br/faq](http://www.eventim.com.br/faq) ou o serviço de atendimento ao cliente, que pode ser efetuado via email ou redes sociais.

### **RESTITUIÇÃO/REEMBOLSO DE VALORES**

63. A EVENTIM e os Promotores dos Eventos não se responsabilizam por ingressos perdidos, roubados ou danificados após a entrega ao cliente, **não** sendo possível o reembolso, a substituição, a reimpressão dos ingressos ou qualquer tipo de ressarcimento. Após a compra, recebimento ou retirada do(s) ingresso(s), a sua guarda é de responsabilidade exclusiva do Usuário/Adquirente.
64. **Não** há opção de restituição e/ou reembolso de qualquer valor pago em casos de não comparecimento e/ou desistências que não estejam de acordo com o item 51, e seguintes, desses T&C DE USO, seja por opção do cliente ou por motivos de força maior.
65. Ingressos do tipo “promocional”, “cortesia”, “corporativo”, de gratuidade ou similares, **não** estarão sujeitos a reembolso em qualquer situação.
66. **Não** caberá reembolso do valor do ingresso se ocorrer interrupção do Evento ou resultante da ocorrência de situação de natureza extraordinária ou imprevisível, alheia à vontade dos Promotores dos Eventos, conforme definido no art. 393 do Código Civil Brasileiro.
67. Nas compras pagas por meio de CARTÃO DE CRÉDITO, a solicitação de restituição de valores/reembolsos será enviada pela EVENTIM ao banco e/ou empresa emissora do cartão utilizado pelo Usuário no ato do pagamento da compra dos ingressos. O prazo para visualizar o crédito do valor relativo ao reembolso é de até 02 (duas) faturas, consideradas as datas de solicitação de reembolso e de fechamento de tais faturas do cartão de crédito, de acordo com prazos e regras das administradoras de tais cartões.
68. O reembolso do valor relativo às compras canceladas será realizado pelo mesmo meio de pagamento destas compras (como exemplo, não será possível receber o valor do reembolso em conta corrente via transferência bancária caso o ingresso tenha sido pago por meio de cartão de crédito).
69. A restituição e/ou reembolso do valor das compras pagas em DINHEIRO ou CARTÃO DE DÉBITO, ocorrerão no prazo de até 30 (trinta) dias após solicitação, por meio de depósito em caso de pagamentos realizados em DINHEIRO, e para os casos de pagamento com CARTÃO DE DÉBITO, em conta vinculada ao nome impresso no cartão de débito utilizado na compra. No caso de eventos cancelados ou alterados, esse prazo poderá ser maior, devendo o Usuário verificar as informações no comunicado enviado para e-mail da compra ou na página do Evento.
70. Para pagamentos realizados por meio de PIX, a restituição será feita em até 03 (três) dias úteis, desde que o pedido de cancelamento obedeça os critérios estabelecidos em TROCAS E CANCELAMENTOS acima. No caso de eventos cancelados ou alterados, esse prazo poderá ser maior, devendo o Usuário verificar as informações no comunicado enviado para e-mail da compra ou na página do Evento.

### **DEMAIS ORIENTAÇÕES**

71. A EVENTIM não promove, produz ou organiza qualquer Show, Espetáculo ou Eventos de esporte ou entretenimento ao vivo. Se você tiver qualquer dúvida sobre isto, entre em contato conosco ou busque informações nas páginas ou sites oficiais dos Promotores e/ou Produtores dos Shows, Eventos, ou Espetáculos que você deseja assistir.

72. A EVENTIM não organiza e nem é responsável pelo acesso ao Evento, sendo de responsabilidade exclusiva do Promotor.
73. A EVENTIM não tem controle, inclusive, em relação a quaisquer circunstâncias que possam causar uma nova programação, adiamentos ou o cancelamento de algum Evento para o qual os ingressos estejam sendo comercializados por meio de nossas ferramentas, não sendo responsável pelas alterações no Evento ou na sua programação, sua postergação ou cancelamentos. Havendo dúvidas, recomendamos que os Usuários entrem em contato com os Promotores e/ou Produtores dos Eventos, através das informações impressas nos ingressos ou na própria página de venda do Evento.
74. Os Promotores dos Eventos reservam-se o direito de alterar, a qualquer momento, sem aviso prévio ou qualquer outra condição, a programação pré-estabelecida, bem como a data do Evento que vier a ser divulgada, especialmente por motivo de força maior ou caso fortuito.
75. Em casos de adiamento de algum Evento por parte de seus Promotores para uma nova data, por qualquer motivo, os ingressos adquiridos para a data anterior do Evento permanecerão válidos para a nova data designada, sem a necessidade de trocas e/ou atualizações, ou o valor do ingresso poderá ser devolvido ao Usuário em dinheiro, depósito bancário ou via estorno no cartão de crédito, conforme o caso e instruções do Promotor. A devolução destes valores é de responsabilidade dos Promotores, Produtores e/ou Realizadores dos Eventos, sendo a EVENTIM apenas o sistema que possibilitará o reembolso deste valor ao Usuário.
76. Em casos de cancelamento de algum Evento, por parte de seus Promotores, Produtores e/ou Realizadores, a EVENTIM realizará, por conta e ordem de tais Promotores, Produtores e/ou Realizadores dos Eventos, o cancelamento das compras realizadas pelos Usuários e a restituição do valor de face dos ingressos, conforme procedimentos que serão divulgados oportunamente. A devolução destes valores é de responsabilidade dos Promotores, Produtores e/ou Realizadores dos Eventos, sendo a EVENTIM apenas o sistema que possibilitará o reembolso deste valor ao Usuário.
77. O cliente aceita se submeter a inspeções, revistas pessoais e remoção ou cautela de objetos não autorizados na entrada do Evento. Não será permitida a entrada de qualquer pessoa que demonstre comportamento violento, agressivo ou contrário à ordem pública ou que se recuse a desfazer-se ou acautelar objetos não permitidos ou não autorizados no local de realização do Evento.
78. Em determinados Eventos, não é permitida a entrada após o início do espetáculo/sessão, sem possibilidade de que haja, nestes casos, a restituição de valores e/ou ressarcimentos e/ou trocas de ingressos para outra data e/ou sessão.
79. Ressalta-se que **não** será permitida a saída e posterior reentrada dos clientes em nenhum Evento. Uma vez que o cliente sair do Evento, será necessário adquirir um novo ingresso para retornar, independentemente de possuir a pulseira de acesso e/ou o ingresso previamente utilizado. Essa medida visa evitar possíveis fraudes, bem como coibir práticas mal-intencionadas, como a entrega de pulseiras a terceiros para acesso indevido ao Evento.
80. A classificação etária de cada Evento é determinada pelo Promotor do Evento. Em razão disso, o cliente deve sempre, antes de adquirir ingressos, observar a classificação etária definida. A entrada de menores de idade poderá ser permitida, de acordo com os [Termos e Condições de Uso](#) definidos pelo Promotor do Evento, desde que os menores estejam acompanhados de seus pais ou responsáveis. Neste caso, outras regras poderão ser aplicadas individualmente, de acordo com o regulamento do Evento, o qual deve ser consultado. Os responsáveis deverão permanecer no local do Evento enquanto o menor estiver presente. Esta determinação, assim como a classificação etária poderá a qualquer momento ser alterada pelo **Juiz de Direito da Vara da Infância, da Juventude e do Idoso**.
81. Por orientação do Ministério Público, não é recomendável a permanência de crianças menores de 5 (cinco) anos de idade no Evento após às 22 (vinte e duas) horas, mesmo acompanhados, ficando o descumprimento da presente orientação sujeito à fiscalização e aplicação de medidas pelas autoridades competentes.
82. O cliente concorda em não transmitir, distribuir ou vender (ou auxiliar na transmissão, distribuição ou venda), em qualquer mídia atual ou futuramente existente, qualquer descrição, conta, imagem, vídeo, áudio ou outra forma de reprodução do Evento ou quaisquer atividades circundantes (no todo ou em parte).
83. O cliente aceita expressamente que sua imagem e áudio sejam captados e gravados durante a realização do Evento, pelo que cede, desde já, de modo gratuito e definitivo, aos Promotores e Patrocinadores dos Eventos e quaisquer terceiros indicados por estes, todos os direitos de imagem e áudio dos quais é titular, para todos os fins (comerciais, institucionais e demais), para uso em qualquer tipo de mídia, inclusive televisiva, sem limitação de território, prazo, número de vezes e por todos os meios de comunicação existentes ou que venham a existir.
84. A EVENTIM garante ao cliente que possui medidas técnicas e orgânicas adequadas para assegurar e demonstrar que a coleta, o armazenamento, o tratamento, a transmissão ou a disponibilização dos dados é realizada em conformidade com os adequados padrões técnicos de criptografia, de restrição ao público, em conformidade com a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados.



85. O ingresso permite acesso exclusivo a áreas autorizadas. O uso do mesmo em áreas não autorizadas ou de forma irregular implicará na imediata apreensão do ingresso e expulsão do cliente do Evento. O cliente não poderá retornar ao Evento caso se retire do recinto de realização do mesmo.
86. Aos casos não previstos nestes T&C DE USO aplicar-se-á a legislação em vigor e, na falta de previsão específica, o Promotor do Evento se reserva o direito de dirimir as dúvidas e omissões porventura existentes.
87. Os clientes cujas ações se revelem contrárias ao presente T&C DE USO, suas Políticas ou disposições em legislação vigente, bem como às demais regras aplicáveis ao Evento, poderão ser impedidos de entrar no Evento ou ser expulsos do mesmo, sendo os respectivos ingressos cancelados, sem direito a reembolso, a critério dos Promotores dos Eventos. Caso isso ocorra, a EVENTIM promoverá o bloqueio e o cancelamento da conta do cliente, excluindo todo o seu conteúdo, sem a obrigação de notificá-lo. Se isso acontecer, o cliente não poderá mais acessar a plataforma. Tal situação, todavia, não desvincula o cliente das obrigações previamente assumidas sob estes T&C DE USO.
88. A EVENTIM e os Promotores dos Eventos serão responsáveis por eventuais danos ou incidentes ocorridos antes, durante ou após a estada do cliente no local de realização do Evento, desde que deem causa, com exclusividade, a tais danos ou incidentes. Em caso de concorrência, eventual reparação deverá observar a proporção de culpa de cada parte na ocorrência do evento danoso.
89. O cliente é exclusivamente responsável pela consulta da versão atualizada de quaisquer Termos e Condições de cada Evento, não sendo cabível alegação de desconhecimento de quaisquer alterações que possam ser efetuadas pelos Promotores.
90. A eventual declaração de nulidade ou ineficácia de qualquer das disposições contidas no presente T&C DE USO, não invalida a aplicação das demais normas aqui contidas.
91. Havendo dúvidas sobre nossos procedimentos, consulte a página: [www.eventim.com.br/faq](http://www.eventim.com.br/faq).
92. Havendo divergências entre o que constar nestes T&C DE USO e outras páginas/acessos no Website, deverá prevalecer estes T&C DE USO.
93. A EVENTIM esclarece que não disponibiliza número de telefone para contato direto com o consumidor, e ressalta que não realiza vendas de ingressos por meio de contato telefônico ou *WHATSAPP*, tampouco solicita informações pessoais ou dados de cartão de crédito por esses canais.
94. A EVENTIM alerta o consumidor para a extrema importância de manter vigilância contra possíveis golpes e fraudes. Terceiros mal-intencionados podem se passar pela EVENTIM, visando obter informações sensíveis e aplicar golpes. Em caso de dúvidas, solicitações ou reclamações, a EVENTIM orienta que sejam encaminhadas exclusivamente por meio do formulário disponível no link: <https://help.eventim.com.br/hc/pt-br/requests/new>.
95. O Usuário, titular do cadastro, declara expressamente que leu, compreendeu e aceita estes T&C DE USO e que está totalmente ciente dos direitos e obrigações que deles emanam.