

1. ¿Mi entrada sigue siendo válida para el nuevo recinto?

Sí. Si ya compraste tu entrada, **tu compra sigue siendo válida.**

Entre el **1 y el 5 de noviembre**, se cargarán automáticamente tus nuevas entradas en la plataforma **Taquilla Live**, que será la tiquetera oficial del evento.

Recibirás un correo con las instrucciones detalladas para descargar tus nuevas boletas y consultar tu información actualizada.

2. ¿Cómo sabré cuál es mi nueva ubicación en el Coliseo MedPlus?

Tu nueva ubicación fue asignada **de acuerdo con la localidad que adquiriste originalmente en El Campín.**

A continuación puedes consultar la equivalencia de localidades:

LOCALIDAD CAMPÍN	LOCALIDAD COLISEO MEDPLUS
Gramilla VIP	Platea delantera
Occidental baja	Sectores 120,118,116,114,112,110 bajas
Oriental baja	Sectores 115,113,111,109,107 bajas
Occidental alta	Sectores 120,118,116,114,112,110 altas
Oriental alta	Sectores 115,113,111,109,107 altas
Gramilla general	Platea posterior
Norte alta menores	Sectores menores 117 y 119
Norte alta	Sectores 100,101,102,103,104,105 altas
Norte baja oriental	Sectores 100,101,102,103,104,105,106 y 108 (completos)

También podrás visualizar el mapa del nuevo recinto en nuestras redes oficiales o en la página del festival.

3. ¿Debo hacer algo para recibir mis nuevas entradas?

No. El proceso es **automático.**

A partir del **1 de noviembre**, Taquilla Live cargará tus entradas actualizadas en tu cuenta.

Una vez estén disponibles, recibirás un correo con un **instructivo paso a paso** para descargarlas y acceder a toda la información.

4. ¿Puedo solicitar la devolución del dinero si no deseo asistir bajo las nuevas condiciones?

Sí.

Si prefieres no asistir al evento en el nuevo recinto, puedes solicitar la **devolución del valor pagado** directamente en **TuBoleta**, desde la fecha de emisión del comunicado y **hasta el 31 de octubre de 2025**.

Después de esa fecha, se entenderá que aceptas las nuevas condiciones.

5. ¿Cómo funciona el proceso de devolución según el medio de pago?

- **Compras con tarjeta de crédito:**

La devolución se realizará a la misma tarjeta utilizada en la compra.

Si la tarjeta fue cancelada o está inactiva, deberás crear un caso en

<https://www.tuboleta.com/pqrs.html> para actualizar tu información.

El banco emisor hará la devolución en un plazo máximo de **20 días hábiles**.

- **Compras con débito o efectivo:**

TuBoleta tiene una alianza con **Efecty**, que permite retirar el dinero en su red nacional de puntos.

Este servicio tiene un costo de **\$6.000 por cada \$1.000.000** devuelto, que será descontado del valor de tu compra.

Recibirás un correo con las instrucciones y el momento exacto para acercarte al punto más cercano.

Más información en:

<https://tuboleta.com/images/NOVEDADES/novedades01.html#como>

6. ¿Qué pasa si no solicito devolución antes del 31 de octubre?

Si no realizas la solicitud dentro de ese plazo, **se entenderá que aceptas las nuevas condiciones** y tu entrada se actualizará automáticamente para el **Coliseo MedPlus**.

7. Si ya había iniciado el pago de entradas con el plan Separe de TuBoleta que debo hacer ahora?

Tu Plan Separa sigue activo y tu reserva está confirmada para que disfrutes el concierto en el nuevo escenario. Ingresa a tu cuenta en Tuboleta>>Mis Reservas y finaliza tus pagos. Plazo máximo 31 octubre. Cuando termines recibirás la boleta del show.

8. ¿Voy a tener la posibilidad de financiar también mi entrada en Taquilla Live?

Claro, puedes hacer uso de Piggy, donde separas tu entrada con el 30% del valor total y resto pagarlo hasta el 25 de noviembre de 2025.