

TÉRMINOS Y CONDICIONES PLAN SEPARA Tuboleta

Tuboleta ofrece el producto denominado “Plan Separa”, bajo los siguientes términos y condiciones, los cuales se entienden aceptados por los usuarios en el momento en el que hacen uso de él.

CAPÍTULO I – DEFINICIONES

- **Plan Separa:** Es un producto que permite al usuario reservar su(s) boleto(s) mediante el pago de un abono inicial y la cancelación del valor restante en cuotas, antes de una fecha límite.
- **Abono inicial:** Porcentaje del valor total de la compra definido e informado por Tuboleta, que el usuario paga al momento de realizar la reserva.
- **Cuotas:** Pagos adicionales al abono inicial, definidos en número, valor y fechas por Tuboleta, que deben completarse para recibir la(s) boleto(s).
- **Expediente parcialmente pagado:** Estado de la reserva cuando el usuario ha realizado el abono inicial y/o alguna cuota, pero aún no ha pagado el total del valor de la compra.
- **Expediente pagado en su totalidad:** Estado de la reserva cuando el usuario ha completado el 100% del valor de la compra y se genera la entrega de la(s) boleto(s).
- **Saldo a cuenta:** Crédito virtual generado cuando el usuario no completa oportunamente el total del pago y cuya reserva es cancelada. Este saldo puede usarse exclusivamente en futuras compras en la plataforma de Tuboleta.
- **Fecha límite de pago:** Último día en el que el usuario puede completar el pago total de la compra. Fecha definida por Tuboleta según el evento.
- **Medios de pago autorizados:** Formas de pago disponibles en la plataforma Tuboleta, como tarjetas débito, crédito, PSE, entre otros.

CAPÍTULO II – CONDICIONES GENERALES

- El valor del abono inicial y el número de cuotas será definido por Tuboleta y podrá variar según el evento y la fecha de compra.
- La selección del número de cuotas se realiza al momento de la compra y no podrá ser modificada posteriormente.
- La(s) boleto(s) no serán emitidas ni entregadas hasta tanto el usuario haya completado el 100% del valor total.

- El usuario podrá pagar sus cuotas desde su cuenta en la página web de Tuboleta.
- Esta modalidad no aplica para boletas en preventa, paquetes promocionales o promociones especiales.

CAPÍTULO III – FUNCIONAMIENTO DEL PLAN SEPARA

- El usuario selecciona el evento y elige la opción “Pagar con Plan Separa” siempre y cuando esta esté habilitada.
- Realiza el abono inicial.
- Tuboleta informa el número de cuotas, los valores y las fechas de vencimiento al momento de la compra.
- El usuario recibe recordatorios de pago y podrá consultar el estado de su reserva en la sección “Mis Reservas” en su cuenta Tuboleta.
- Las cuotas se deben pagar en los plazos indicados. Si no se paga a tiempo, la reserva se cancela y el dinero abonado se convierte en saldo a cuenta.
- No se permite la modificación del número de cuotas ni sus fechas una vez iniciada la compra.
- El usuario podrá pagar antes de las fechas establecidas si así lo desea.

CAPÍTULO IV – INCUMPLIMIENTO DE PAGO

- Si el usuario no completa el 100% del pago dentro del plazo establecido, la reserva será cancelada automáticamente.
- En estos casos, Tuboleta aplicará un cargo administrativo equivalente al 10% del valor abonado, el cual será descontado del monto total pagado por el usuario.
- El valor restante se convertirá en saldo a cuenta, que podrá ser utilizado en futuras compras. No obstante, el usuario podrá solicitar a través de la plataforma de PQRS el reembolso en efectivo de dicho saldo, previa validación por parte del área de servicio al cliente y conforme a los procedimientos establecidos.

CAPÍTULO V – DERECHO DE RETRACTO

- El usuario podrá ejercer su derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al primer abono, conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

CAPÍTULO VI – ASPECTOS TECNOLÓGICOS Y DE RESPONSABILIDAD

- Tuboleta no será responsable por demoras en el procesamiento de pagos, fallas técnicas o la indisponibilidad temporal de la plataforma.
- El usuario es responsable de proteger sus credenciales de acceso. Tuboleta no se hace responsable por uso indebido o no autorizado de las mismas.

CAPÍTULO VII – FRAUDE Y CONTRACARGOS

- En caso de detectarse una transacción que a juicio de Tuboleta sea fraudulenta, se podrá reversar la reserva realizada sin que eso implique responsabilidad alguna frente al usuario.
- Si se presenta una reclamación del tarjetahabiente al banco emisor de la tarjeta y está es trasladada a Tuboleta, se procederá a reversar la reserva realizada sin que eso implique responsabilidad alguna frente al usuario.

CAPÍTULO VIII – DISPOSICIONES FINALES

- Tuboleta se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones en cualquier momento. Los cambios serán publicados en www.tuboleta.com.
- El uso del Plan Separa implica la aceptación total y sin reservas por parte del usuario de las condiciones aquí descritas. Si no está de acuerdo con estas condiciones, le solicitamos abstenerse de utilizar este medio de pago.
- Cualquier duda o reclamación podrá ser atendida a través de los canales de servicio al cliente de Tuboleta.
- Estos Términos y Condiciones tendrán vigencia indefinida contada desde el 01 de agosto de 2025.