TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SITIO Y COMPRA DE BOLETOS / TERMS AND CONDITIONS OF USE OF THE SITE AND PURCHASE OF TICKETS

"ZG Tickets", Plataforma operada por ALEA DIGITAL GROUP, S.A.P.I. DE C.V.

Fecha de última actualización: 9 de mayo de 2026

Last updated: 9 May 2026

NOTA PRELIMINAR BILINGÜE

Este documento se publica en español de México y en inglés. La versión en español es la versión oficial y vinculante. La versión en inglés se proporciona únicamente como traducción de cortesía para facilitar la comprensión. En caso de cualquier discrepancia, ambigüedad o conflicto entre ambas versiones, prevalecerá la versión en español. La aceptación de estos Términos y Condiciones por parte del usuario constituye aceptación de la versión en español, independientemente del idioma en el que el usuario lo haya leído.

VERSIÓN EN ESPAÑOL.

1. DISPOSICIONES PRELIMINARES Y ALCANCE.

Los presentes Términos y Condiciones (los "Términos") regulan el uso del sitio web https://zerogravity.mx, sus subdominios, aplicaciones móviles, taquillas físicas y operadores autorizados (en su conjunto, la "Plataforma"), así como la compra y administración de boletos para eventos a través de la marca comercial ZG Tickets, operada por ALEA DIGITAL GROUP, S.A.P.I. DE C.V. ("ZG Tickets" o el "Operador").

ZG Tickets es una plataforma tecnológica de boletería. Su función principal es habilitar herramientas para la promoción, venta, emisión, administración y validación tecnológica de boletos por cuenta y orden del Organizador del evento. ZG Tickets no es, salvo pacto expreso por escrito o

BILINGUAL PRELIMINARY NOTE.

This document is published in Mexican Spanish and English. The Spanish version is the official and binding version. The English version is provided solely as a courtesy translation to aid comprehension. In the event of any discrepancy, ambiguity or conflict between the two versions, the Spanish version shall prevail. Acceptance of these Terms and Conditions by the user constitutes acceptance of the Spanish version, regardless of the language in which the user has read them.

ENGLISH VERSION.

1. PRELIMINARY PROVISIONS AND SCOPE

These Terms and Conditions (the "Terms") govern the use of the website https://zerogravity.mx, its sub-domains, mobile applications, physical box offices and authorised operators (collectively, the "Platform"), as well as the purchase and management of tickets for events through the trade name ZG Tickets, operated by ALEA DIGITAL GROUP, S.A.P.I. DE C.V. ("ZG Tickets" or the "Operator").

ZG Tickets is a technological ticketing platform. Its main function is to enable tools for the promotion, sale, issuance, administration and technological validation of tickets on behalf of the Event Organiser. ZG Tickets is not, except by express written agreement or where the Organiser is Alea Digital Group operating under the Zero Gravity brand (case described in clause 3), responsible for

cuando el Organizador sea Alea Digital Group bajo la marca Zero Gravity (caso descrito en la cláusula 3), responsable de la realización material del evento, su contenido, sede, programa, permisos, seguridad, protección civil ni de la operación física del evento.

Estos Términos deben leerse conjuntamente con: (i) las Políticas Generales del Organizador para Compradores y Asistentes publicadas para cada evento (las "Políticas Generales"); (ii) el Aviso de Privacidad Integral disponible en https://zerogravity.mx/aviso-de-privacidad (el "Aviso de Privacidad"); y (iii) las condiciones particulares de cada evento publicadas al momento de la compra. Cuando un punto esté regulado con mayor especificidad en las Políticas Generales o en las condiciones particulares de un evento, prevalecerán estas últimas únicamente respecto del aspecto específicamente regulado.

2. IDENTIDAD DEL OPERADOR.

a. Razón social: ALEA DIGITAL GROUP, S.A.P.I. DE C.V.
b. Marcas comerciales operadas: ZG Tickets (plataforma de boletería) y Zero Gravity (promoción y organización de eventos).
c. Registro Federal de Contribuyentes: ADG220826UJ4.
d. Domicilio: Avenida Vasco de Quiroga 3900, Torre A, Piso 10, Interior 10-B, Colonia Santa Fe, Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, Ciudad de México.
e. Sitio web: https://zerogravity.mx
f. Correo de atención al comprador: [CORREO_ATENCIÓN_CLIENTE].
g. Teléfono de atención: `[TELÉFONO_ATENCIÓN]`.
h. Atención en materia de privacidad y derechos ARCO: Trazo Legal — contacto@trazo.legal

3. NATURALEZA DE LA RELACIÓN Y DOBLE CAPACIDAD DEL OPERADOR

the material delivery of the event, its content, venue, programme, permits, security, civil protection or the physical operation of the event.

These Terms must be read together with: (i) the Organiser's General Policies for Buyers and Attendees published for each event (the "General Policies"); (ii) the Comprehensive Privacy Notice available at https://zerogravity.mx/aviso-de-privacidad (the "Privacy Notice"); and (iii) the specific conditions of each event published at the time of purchase. Where a matter is regulated with greater specificity in the General Policies or in the specific conditions of an event, the latter shall prevail solely in respect of the matter specifically regulated.

2. IDENTITY OF THE OPERATOR.

a. Corporate name: ALEA DIGITAL GROUP, S.A.P.I. DE C.V.
b. Trade names operated: ZG Tickets (ticketing platform) and Zero Gravity (event promotion and organisation).
c. Federal Taxpayer Registry: ADG220826UJ4.
d. Registered office: Avenida Vasco de Quiroga 3900, Tower A, 10th Floor, Suite 10-B, Colonia Santa Fe, Cuajimalpa de Morelos Borough, Mexico City.
e. Website: https://zerogravity.mx.
f. Customer service e-mail:`[CORREO_ATENCIÓN_CLIENTE]`.
g. Customer service telephone:** `[TELÉFONO_ATENCIÓN]`.
h. Privacy and data subject rights contact: Trazo Legal — contacto@trazo.legal.

3. NATURE OF THE RELATIONSHIP AND DUAL CAPACITY OF THE OPERATOR

ZG Tickets actúa frente al usuario como plataforma tecnológica de boletería. La relación contractual del usuario respecto del uso de la Plataforma, la emisión del boleto y la validación tecnológica de acceso se entiende celebrada con Alea Digital Group, S.A.P.I. de C.V., bajo la marca ZG Tickets.

Cuando el evento sea organizado, producido o promovido por Alea Digital Group bajo la marca Zero Gravity, dicha sociedad asumirá simultáneamente el papel de Organizador y de Operador de la Plataforma. En estos casos, las obligaciones operativas del evento (programa, sede, permisos, logística, seguridad y protección civil) corresponden a Alea Digital Group bajo la marca Zero Gravity, y las obligaciones tecnológicas y de boletería corresponden a Alea Digital Group bajo la marca ZG Tickets.

Cuando el evento sea organizado por un tercero distinto de Alea Digital Group, dicho tercero asumirá la calidad de Organizador y será el único responsable de la realización del evento. ZG Tickets actuará exclusivamente como plataforma tecnológica de boletería por cuenta y orden de dicho Organizador.

La identidad del Organizador específico de cada evento se informará al usuario en los canales oficiales de venta y en las Políticas Generales aplicables.

4. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

El uso de la Plataforma, la creación de una cuenta, la compra de un boleto o cualquier interacción con los servicios de ZG Tickets implica que el usuario ha leído, comprendido y aceptado estos Términos en su versión vigente al momento de la operación. La aceptación se manifiesta de manera expresa mediante la activación de la casilla habilitada al efecto durante el proceso de registro o de compra,

ZG Tickets acts towards the user as a technological ticketing platform. The user's contractual relationship in respect of the use of the Platform, issuance of the ticket and technological access validation is deemed entered into with Alea Digital Group, S.A.P.I. de C.V., under the ZG Tickets brand.

Where the event is organised, produced or promoted by Alea Digital Group under the Zero Gravity brand, that company shall simultaneously assume the role of Organiser and Operator of the Platform. In such cases, the operational obligations of the event (programme, venue, permits, logistics, security and civil protection) correspond to Alea Digital Group under the Zero Gravity brand, and the technological and ticketing obligations correspond to Alea Digital Group under the ZG Tickets brand.

Where the event is organised by a third party other than Alea Digital Group, that third party shall act as Organiser and shall be solely responsible for the delivery of the event. ZG Tickets shall act exclusively as a technological ticketing platform on behalf of that Organiser.

The identity of the specific Organiser of each event shall be communicated to the user through the official sales channels and in the applicable General Policies.

4. ACCEPTANCE OF THE TERMS

Use of the Platform, creation of an account, purchase of a ticket or any interaction with ZG Tickets services implies that the user has read, understood and accepted these Terms in the version in force at the time of the transaction. Acceptance is expressly given by activating the box enabled for that purpose during the registration or purchase process, which constitutes informed and electronically verifiable consent.

lo cual constituye consentimiento informado y verificable por medios electrónicos.

La constancia electrónica de aceptación, conjuntamente con la información de la cuenta, el comprobante de compra y los registros del sistema, servirá como evidencia de la celebración y términos del contrato. ZG Tickets conservará dicha evidencia conforme a la normativa aplicable en materia de mensajes de datos.

5. DEFINICIONES

Para efectos de estos Términos:

a) Asistente: persona que ingresa físicamente al evento, sea o no el Comprador.
b) Boleto: acreditación digital o física, identificada con folio, código QR o código de barras único, que permite el acceso a un Evento conforme a las condiciones particulares aplicables.
c) Boleto Digital: boleto emitido por medios electrónicos y entregado al Comprador en formato descargable, vía correo electrónico o mediante wallet móvil.
d) Canal Oficial: sitio web https://zerogravity.mx, aplicaciones móviles, taquillas oficiales de ZG Tickets y operadores autorizados expresamente por ZG Tickets para la venta de boletos.
e) Cargo por Servicio: cargo cobrado por ZG Tickets por la habilitación, emisión y administración tecnológica del boleto, informado de manera transparente y desglosada antes de concluir la compra.
f) Caso Fortuito: acontecimiento imprevisible que impide o dificulta de forma sustancial el cumplimiento de obligaciones, conforme al derecho mexicano
g) Comprador: persona física que adquiere uno o más boletos a través de un Canal Oficial.

The electronic record of acceptance, together with the account information, the purchase receipt and the system records, shall serve as evidence of the conclusion and terms of the contract. ZG Tickets shall retain such evidence in accordance with applicable regulations on data messages.

5. DEFINITIONS

For the purposes of these Terms:

a) Attendee: person who physically enters the event, whether or not the Buyer.
b) Ticket: digital or physical credential, identified by a unique reference, QR code or barcode, granting access to an Event subject to applicable specific conditions.
c) Digital Ticket: ticket issued by electronic means and delivered to the Buyer in downloadable format, by e-mail or through a mobile wallet.
d) Official Channel: the website https://zerogravity.mx, the mobile applications, ZG Tickets official box offices and operators expressly authorised by ZG Tickets to sell tickets.
e) Service Charge: charge applied by ZG Tickets for the technological enablement, issuance and administration of the ticket, transparently disclosed and itemised before completion of the purchase.
f) Force Majeure: event beyond the control of the parties, irresistible and unforeseeable in its effects, in accordance with Mexican law.
g) Fortuitous Event: unforeseeable occurrence which prevents or substantially hinders the performance of obligations, in accordance with Mexican law.
h) Buyer: natural person who acquires one or more tickets through an Official Channel.
i) Account: the user's personal record on the Platform, associated with access credentials.

h) Cuenta: registro personal del usuario en la Plataforma, asociado a credenciales de acceso.
i) Evento: espectáculo, concierto, función, encuentro deportivo, exposición, congreso o cualquier actividad para la que ZG Tickets comercialice boletos.
j) Fila Virtual: mecanismo de turnos electrónicos o asignación automatizada utilizado por la Plataforma para ordenar el acceso a la compra cuando la demanda excede la capacidad simultánea del sistema.
k) Fuerza Mayor: acontecimiento ajeno a la voluntad de las partes, irresistible y de efecto imprevisible, conforme al derecho mexicano.
l) Operador: Alea Digital Group, S.A.P.I. de C.V., en su carácter de titular y operador de ZG Tickets.
m) Organizador: persona física o moral responsable de la realización material del evento, ya sea Alea Digital Group bajo la marca Zero Gravity o un tercero.
n) Plataforma: los recursos tecnológicos identificados en la cláusula 1.
o) Recinto: lugar físico donde se celebra el evento.

6. CAPACIDAD LEGAL Y MAYORÍA DE EDAD

La Plataforma y la compra de boletos están dirigidas a personas físicas con capacidad legal para contratar conforme al derecho mexicano. Al utilizar la Plataforma, el usuario manifiesta bajo protesta de decir verdad que es mayor de 18 años y se encuentra en pleno uso de sus facultades.

Cuando un evento permita el acceso de menores de edad, las condiciones particulares lo informarán expresamente. En tales casos, el adulto responsable que adquiera el boleto y autorice el acceso del menor declara, bajo protesta de decir verdad, ejercer la patria potestad, tutela o representación legal del menor, y otorga su consentimiento para el

j) Event: show, concert, performance, sporting fixture, exhibition, congress or any activity for which ZG Tickets sells tickets.
k) Virtual Queue: mechanism of electronic queuing or automated allocation used by the Platform to organise access to purchase when demand exceeds the simultaneous capacity of the system.
l) Operator: Alea Digital Group, S.A.P.I. de C.V., as owner and operator of ZG Tickets.
m) Organiser: natural or legal person responsible for the material delivery of the event, whether Alea Digital Group under the Zero Gravity brand or a third party.
n) Platform: the technological resources identified in clause 1.
o) Venue: physical location where the event takes place.

6. LEGAL CAPACITY AND AGE OF MAJORITY

The Platform and the purchase of tickets are intended for natural persons with legal capacity to contract under Mexican law. By using the Platform, the user represents under oath that they are at least 18 years old and in full use of their faculties.

Where an event allows access by minors, this shall be expressly stated in the specific conditions. In such cases, the responsible adult who buys the ticket and authorises the minor's access declares, under oath, that they hold parental authority, guardianship or legal representation over the minor, and consents to the processing of the minor's data under the terms of the Privacy Notice. ZG Tickets and the Organiser may request identification of the responsible adult upon entry to the event.

7. ACCOUNT REGISTRATION AND MANAGEMENT

To make purchases or manage tickets through the Platform, the user may be required to create an

tratamiento de los datos del menor en los términos del Aviso de Privacidad. ZG Tickets y el Organizador podrán solicitar identificación del adulto responsable al momento del ingreso al evento.

7. REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN DE LA CUENTA

Para realizar compras o gestionar boletos a través de la Plataforma, el usuario podrá requerir crear una Cuenta proporcionando información veraz, completa y actualizada, incluyendo nombre completo, correo electrónico, número telefónico y demás datos solicitados.

El usuario es responsable de la custodia de sus credenciales de acceso (correo y contraseña). Cualquier operación efectuada con sus credenciales se considerará realizada por el titular de la Cuenta, salvo que medie aviso oportuno por su parte sobre uso no autorizado, robo o extravío. ZG Tickets podrá implementar mecanismos adicionales de verificación, incluyendo autenticación reforzada, captcha, verificación por correo o por teléfono, validaciones biométricas y otras medidas de seguridad razonables.

El usuario podrá solicitar la baja de su Cuenta en cualquier momento mediante el correo **`[CORREO_ATENCIÓN_CLIENTE]`.** La baja no afectará obligaciones pendientes derivadas de operaciones previas, ni la conservación de información que ZG Tickets deba mantener por obligación legal, contable, fiscal, antifraude o defensa jurídica.

8. CANALES OFICIALES DE VENTA

ZG Tickets vende boletos exclusivamente a través de los Canales Oficiales identificados en la cláusula 5. Cualquier compra realizada fuera de los Canales Oficiales se realiza bajo la exclusiva responsabilidad del usuario y ZG Tickets no

Account by providing truthful, complete and up-to-date information, including full name, e-mail address, telephone number and other requested data.

The user is responsible for safeguarding their access credentials. Any transaction carried out using these credentials shall be deemed performed by the Account holder, unless the holder gives prompt notice of unauthorised use, theft or loss. ZG Tickets may implement additional verification mechanisms, including reinforced authentication, captcha, e-mail or telephone verification, biometric checks and other reasonable security measures.

The user may request the closure of their Account at any time at **`[CORREO_ATENCIÓN_CLIENTE]`.** Closure shall not affect outstanding obligations arising from earlier transactions, nor the retention of information that ZG Tickets is required to keep on legal, accounting, tax, anti-fraud or legal-defence grounds.

8. OFFICIAL SALES CHANNELS

ZG Tickets sells tickets exclusively through the Official Channels identified in clause 5. Any purchase made outside the Official Channels is at the user's sole risk, and ZG Tickets does not guarantee the validity, authenticity or usefulness of tickets so acquired.

The user acknowledges the risks associated with buying tickets on unauthorised platforms, social media, private messaging, informal intermediaries or resale outside the mechanisms enabled by ZG Tickets. If the event is cancelled, modified, or a ticket purchased outside the Official Channels is not admitted, ZG Tickets shall not be required to refund, replace or recognise such ticket, save by determination of a competent authority.

9. ONLINE PURCHASE PROCESS

garantiza la validez, autenticidad ni utilidad de los boletos así adquiridos.

El usuario reconoce que existen riesgos asociados a la compra de boletos en plataformas no autorizadas, redes sociales, mensajería privada, intermediarios informales o reventa fuera de los mecanismos habilitados por ZG Tickets. En caso de que el evento sea cancelado, modificado o resulte no admisible un boleto adquirido fuera de Canales Oficiales, ZG Tickets no estará obligado a reembolsar, reponer ni reconocer dicho boleto, salvo determinación de autoridad competente.

9. PROCESO DE COMPRA EN LÍNEA

El proceso de compra a través del sitio web o aplicaciones móviles incluye, según corresponda: (i) selección del evento, sección, asiento o tipo de boleto; (ii) ingreso a Fila Virtual cuando la demanda lo requiera; (iii) ingreso de datos del Comprador; (iv) revisión del precio total y desglose de cargos; (v) selección de medio de pago; (vi) aceptación expresa de estos Términos, las Políticas Generales y el Aviso de Privacidad; y (vii) confirmación de la operación.

La compra se considerará concluida únicamente cuando el medio de pago apruebe la operación y la Plataforma emita la confirmación correspondiente. La sola permanencia en una fila virtual, carrito de compra, lista de espera o proceso de selección no garantiza disponibilidad de boletos, precio, localidad ni conclusión de la compra, hasta que la operación sea aprobada y el boleto efectivamente emitido.

Cuando el sistema establezca límites de tiempo para completar una operación, el Comprador deberá concluir el proceso dentro del plazo indicado; de lo contrario, las localidades podrán liberarse y volver a estar disponibles para venta.

The purchase process through the website or mobile apps includes, where applicable: (i) selection of the event, section, seat or ticket type; (ii) entry into a Virtual Queue when demand requires; (iii) entry of the Buyer's data; (iv) review of the total price and itemisation of charges; (v) selection of payment method; (vi) express acceptance of these Terms, the General Policies and the Privacy Notice; and (vii) confirmation of the transaction.

The purchase shall be deemed completed only when the payment method approves the transaction and the Platform issues the corresponding confirmation. Mere presence in a virtual queue, basket, waiting list or selection process does not guarantee the availability of tickets, price, location or completion of the purchase, until the transaction is approved and the ticket actually issued.

Where the system sets time limits to complete a transaction, the Buyer must complete the process within the indicated period; otherwise, the seats may be released and made available for sale again.

10. VIRTUAL QUEUES AND ELECTRONIC TURNS

Where the Platform uses Virtual Queue mechanisms, electronic turns or automated allocation processes, ZG Tickets shall inform the user beforehand, in a clear and accessible manner: (i) that access to or remaining in such mechanisms does not guarantee the availability of tickets; (ii) the general criteria for the operation of the process; and (iii) the causes for which the user may lose their turn or be reassigned.

The use of software, scripts, bots, automated systems or any tool intended to manipulate the Virtual Queue or to gain undue advantage in the allocation order is strictly prohibited and shall give

10. FILAS VIRTUALES Y TURNOS ELECTRÓNICOS

Cuando la Plataforma utilice mecanismos de Fila Virtual, turnos electrónicos o procesos automatizados de asignación, ZG Tickets informará previamente al usuario, de manera clara y accesible: (i) que el acceso o permanencia en dichos mecanismos no garantiza la disponibilidad de boletos; (ii) los criterios generales de funcionamiento del proceso; y (iii) las causas por las cuales el usuario puede perder su turno o ser reasignado.

El uso de software, scripts, bots, sistemas automatizados o cualquier herramienta destinada a manipular la Fila Virtual o a obtener ventaja indebida en el orden de asignación está estrictamente prohibido y dará lugar a la anulación de las operaciones correspondientes.

11. PROCESO DE COMPRA PRESENCIAL

El usuario podrá adquirir boletos en taquillas físicas y operadores autorizados de ZG Tickets, sujeto a horarios, disponibilidad y disposiciones operativas del recinto correspondiente. El Comprador deberá presentar identificación oficial vigente y, cuando el pago se realice con tarjeta, podrá requerirse la presentación física de la tarjeta y comprobación del titular.

ZG Tickets entregará comprobante de la operación. La compra presencial se rige por los mismos derechos y obligaciones aplicables a la compra en línea, en lo que resulte conducente.

12. PRECIOS, CARGOS POR SERVICIO, IMPUESTOS Y PROMOCIONES

Los precios y cargos aplicables se mostrarán de manera clara, completa y transparente antes de concluir la compra, en cumplimiento de la normativa aplicable. El monto total para pagar

rise to the cancellation of the corresponding transactions.

11. IN-PERSON PURCHASE PROCESS

Users may purchase tickets at ZG Tickets physical box offices and authorised operators, subject to opening hours, availability and operational provisions of the relevant venue. The Buyer must produce valid official identification and, where payment is made by card, may be required to present the physical card and verify cardholder identity.

ZG Tickets shall provide a receipt for the transaction. In-person purchases are subject to the same rights and obligations applicable to online purchases, in so far as they are conducive.

12. PRICES, SERVICE CHARGES, TAXES AND PROMOTIONS

The applicable prices and charges shall be displayed clearly, completely and transparently before completion of the purchase, in compliance with applicable regulations. The total amount payable shall include the price of the ticket, the Service Charges, taxes, commissions, interest, insurance and any other cost necessary to complete the transaction. Such total price may not be modified at the time of finalising the purchase.

Prices may legitimately vary between sales phases, sections, promotional stages, packages or availability. The existence of different prices at different moments does not in itself give rise to a right to refund, compensation, bonus or price matching.

Promotions, discounts, presales, codes, benefits or special packages are subject to availability, validity, restrictions and published conditions. The user is responsible for reviewing them before purchase.

incluirá el precio del boleto, los Cargos por Servicio, impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo necesario para concluir la operación. Dicho precio total no podrá ser modificado al momento de finalizar la compra.

Los precios podrán variar legítimamente entre etapas de venta, zonas, fases promocionales, paquetes o disponibilidad. La existencia de precios distintos en momentos distintos no genera por sí misma derecho a reembolso, compensación, bonificación ni igualación de precio.

Las promociones, descuentos, preventas, códigos, beneficios o paquetes especiales estarán sujetos a disponibilidad, vigencia, restricciones y condiciones publicadas. El usuario es responsable de revisarlas antes de la compra.

Servicios complementarios y paquetes VIP. Los servicios complementarios (estacionamiento, paquetes VIP, experiencias adicionales, seguros opcionales y similares) no estarán preseleccionados y deberán ser aceptados expresamente por el Comprador antes del pago. La información sobre características, costo, vigencia, proveedor y restricciones de cada servicio complementario se proporcionará de manera clara, completa y verificable antes de su aceptación.

13. MEDIOS DE PAGO, AUTORIZACIÓN Y ANTIFRAUDE

ZG Tickets acepta los medios de pago habilitados en el Canal Oficial al momento de la compra, incluyendo tarjetas de crédito y débito, transferencias y otros mecanismos disponibles. El procesamiento de los pagos se realiza a través de procesadores y entidades adquirentes autorizadas que cumplen con el estándar internacional PCI-DSS para el manejo seguro de datos de medios de pago.

Complementary services and VIP packages. Complementary services (parking, VIP packages, additional experiences, optional insurance and the like) shall not be pre-selected and must be expressly accepted by the Buyer before payment. Information on the features, cost, validity, provider and restrictions of each complementary service shall be provided clearly, completely and verifiably before its acceptance.

13. PAYMENT METHODS, AUTHORISATION AND ANTI-FRAUD

ZG Tickets accepts the payment methods enabled in the Official Channel at the time of purchase, including credit and debit cards, transfers and other available mechanisms. Payment processing is carried out through authorised processors and acquiring entities that comply with the international PCI-DSS standard for the secure handling of payment data.

ZG Tickets may apply anti-fraud validations before and after approving a transaction, including verification of data matching, 3D Secure authentication, review of usage patterns, limits per person or card, geolocation and other reasonable measures. Initial approval of a purchase does not preclude its subsequent review, suspension or cancellation if reasonable grounds of fraud, charge-back, identity theft, irregularity or instruction from the issuing bank, processor or competent authority are detected.

Should the transaction be rejected or cancelled on anti-fraud grounds, the amounts charged shall be refunded to the Buyer in accordance with the rules of the payment method used and any documentation that may be required to evidence the legitimacy of the transaction.

Charge-backs. If the Buyer does not recognise a charge, they shall first contact `[CORREO_ATENCIÓN_CLIENTE]` to attempt

ZG Tickets podrá implementar validaciones antifraude antes y después de aprobar una operación, incluyendo verificación de coincidencia de datos, autenticación 3D Secure, revisión de patrones de uso, límites por persona o tarjeta, geolocalización y otras medidas razonables. La aprobación inicial de una compra no impide su revisión, suspensión o cancelación posterior si se detectan indicios razonables de fraude, contracargo, suplantación, irregularidad o instrucción del banco emisor, procesador o autoridad competente.

En caso de que la operación sea rechazada o cancelada por motivos antifraude, los montos cargados serán reembolsados al Comprador conforme a las reglas del medio de pago utilizado y la documentación que pudiera requerirse para acreditar la legitimidad de la operación.

Contracargos. Si el Comprador no reconoce un cargo, deberá comunicarse primero con `[CORREO_ATENCIÓN_CLIENTE]` para intentar la aclaración antes de iniciar un contracargo bancario. ZG Tickets cooperará razonablemente con el banco emisor y con el Comprador para esclarecer la operación. Los contracargos improcedentes podrán dar lugar a la cancelación del boleto y al inicio de las acciones legales correspondientes.

14. EMISIÓN, CONSERVACIÓN Y USO DEL BOLETO

Una vez confirmada la compra, la Plataforma emitirá el boleto y lo entregará al Comprador por los medios electrónicos elegidos. Cada boleto contiene un identificador único (folio, código QR o código de barras) y, salvo que expresamente se indique otra modalidad, solo podrá utilizarse una vez.

El Comprador es responsable de conservar el boleto en condiciones que permitan su validación y

clarification before initiating a bank charge-back. ZG Tickets shall reasonably co-operate with the issuing bank and the Buyer to clarify the transaction. Improper charge-backs may give rise to cancellation of the ticket and to the initiation of corresponding legal action.

14. ISSUANCE, RETENTION AND USE OF THE TICKET

Once the purchase is confirmed, the Platform shall issue the ticket and deliver it to the Buyer by the chosen electronic means. Each ticket contains a unique identifier (reference, QR code or barcode) and, unless expressly indicated otherwise, **may only be used once.

The Buyer is responsible for retaining the ticket in conditions that allow its validation and for not publicly sharing codes, references, images or files of the ticket, since any improper, duplicate or anticipated use may prevent access by the legitimate holder. Where two or more persons present the same ticket, the first ticket successfully validated by the system shall take precedence.

15. ACCESS VALIDATION

Technological validation of the ticket through scanning, QR-code reading or equivalent mechanisms confirms its status within the system (valid, invalid, used, cancelled, refunded, blocked, duplicated or under review). Physical admission to the event shall additionally depend on the rules of the Organiser, the venue, security personnel, civil protection and competent authorities.

ZG Tickets does not assume functions of physical security, crowd control, body or item searches, capacity management or material admission decisions, which correspond to the Organiser, the venue and the authorities.

de no compartir públicamente códigos, folios, imágenes o archivos del boleto, ya que cualquier uso indebido, duplicado o anticipado puede impedir el acceso al titular legítimo. Cuando dos o más personas presenten el mismo boleto, tendrá preferencia el primer boleto validado exitosamente por el sistema.

15. VALIDACIÓN DE ACCESO

La validación tecnológica del boleto mediante escaneo, lectura de código QR o mecanismos equivalentes confirma su estatus dentro del sistema (válido, inválido, utilizado, cancelado, reembolsado, bloqueado, duplicado o sujeto a revisión). La admisión física al evento dependerá adicionalmente de las reglas del Organizador, del recinto, del personal de seguridad, de protección civil y de las autoridades competentes.

ZG Tickets no asume funciones de seguridad física, control de multitudes, revisión corporal, revisión de objetos, control de aforo ni decisiones materiales de ingreso, las cuales corresponden al Organizador, al recinto y a las autoridades.

16. BOLETOS INVÁLIDOS, DUPLICADOS, ALTERADOS O ADQUIRIDOS FUERA DE CANALES OFICIALES

No serán válidos los boletos que se encuentren en cualquiera de los siguientes supuestos:

SUPUESTO	CONSECUENCIA
Boleto alterado, falsificado o manipulado	No se reconoce; sin reembolso ni reposición
Boleto duplicado o reutilizado	

16. INVALID, DUPLICATED, ALTERED OR NON-OFFICIAL TICKETS

Tickets in any of the following situations shall not be valid:

SITUATION	CONSEQUENCE
Altered, forged or tampered ticket	Not recognised; no refund or replacement
Duplicated or reused ticket	The first ticket validated takes precedence
Previously cancelled or refunded ticket	Not recognised
Ticket bought with a rejected or charged-back payment	Not recognised
Ticket obtained via bots or automated means	Cancellation; no refund
Ticket purchased outside Official Channels	Not recognised, save by determination of authority
Ticket blocked on anti-fraud grounds	Subject to verification; may be reactivated or cancelled

	Tiene preferencia el primer boleto validado
Boleto cancelado o reembolsado previamente	No se reconoce
Boleto adquirido con pago rechazado o contracargado	No se reconoce
Boleto obtenido mediante bots o medios automatizados	Anulación; sin reembolso
Boleto adquirido fuera de Canales Oficiales	No se reconoce, salvo determinación de autoridad
Boleto bloqueado por motivos antifraude	Sujeto a verificación; podrá ser reactivado o anulado

17. REVENTA, CESIÓN NOMINAL ENTRE PARTICULARES Y MERCADO SECUNDARIO

17.1 Prohibición de reventa fuera de canales autorizados. La reventa de boletos por canales distintos a los autorizados expresamente por ZG Tickets o por el Organizador está prohibida. La adquisición de boletos para fines de reventa lucrativa fuera de Canales Oficiales podrá dar lugar a la anulación de los boletos correspondientes.

17. RESALE, NOMINAL TRANSFER BETWEEN INDIVIDUALS AND SECONDARY MARKET

Prohibition of resale outside authorised channels. Resale of tickets through channels other than those expressly authorised by ZG Tickets or by the Organiser is prohibited. Acquiring tickets for the purpose of for-profit resale outside Official Channels may give rise to cancellation of the relevant tickets.

Nominal transfer between individuals. The Buyer may transfer their ticket to another natural person through the nominal registration mechanism enabled on the Platform, where such functionality is available for the specific event. The nominal transfer requires: (i) registering the transferee with their full details on the Platform; (ii) the transferee expressly accepting these Terms, the General Policies and the Privacy Notice; (iii) the transfer taking place before the deadline notified for the event; and (iv) the transfer not being made for valuable consideration at a price higher than that originally paid, unless the Organiser expressly authorises otherwise.

From the time of the transferee's nominal registration, the ticket shall be deemed valid in their name and the transferor shall lose the corresponding access rights. Nominal transfer does not give rise to any obligation to refund the transferor on the part of ZG Tickets or the Organiser.

Bots and automated purchases. The use of bots, scripts, automated systems, third-party-solved captchas or any technological tool intended to obtain tickets in bulk or with an advantage over other users is strictly prohibited. ZG Tickets shall adopt reasonable measures to prevent, detect and combat these practices, including limits per person, card and IP address, captcha, reinforced validations

17.2 Cesión nominal entre particulares. El Comprador podrá ceder su boleto a otra persona física mediante el mecanismo de registro nominal habilitado en la Plataforma, cuando dicha funcionalidad esté disponible para el evento específico. La cesión nominal requerirá: (i) registrar al cesionario con sus datos completos en la Plataforma; (ii) que el cesionario acepte expresamente estos Términos, las Políticas Generales y el Aviso de Privacidad; (iii) que la cesión se realice antes del plazo límite informado para el evento; y (iv) que no se efectúe a título oneroso a un precio superior al originalmente pagado, salvo que el Organizador autorice expresamente lo contrario.

A partir del registro nominal del cesionario, el boleto se considerará válido a su nombre y el cedente perderá los derechos de acceso correspondientes. La cesión nominal no genera obligación de reembolso al cedente por parte de ZG Tickets ni del Organizador.

17.3 Bots y compras automatizadas. Está estrictamente prohibido el uso de bots, scripts, sistemas automatizados, captchas resueltos por terceros o cualquier herramienta tecnológica destinada a obtener boletos de forma masiva o con ventaja sobre otros usuarios. ZG Tickets adoptará medidas razonables para prevenir, detectar y combatir estas prácticas, incluyendo límites por persona, por tarjeta y por dirección IP, captcha, validaciones reforzadas y anulación de boletos obtenidos en contravención de esta cláusula.

18. CAMBIOS, CANCELACIÓN O SUSPENSIÓN DEL EVENTO

El Organizador podrá modificar fecha, horario, sede, programa, elenco, formato, distribución, aforo o condiciones operativas del evento cuando exista causa justificada, instrucción de autoridad, necesidad técnica, logística, sanitaria, de seguridad, protección civil, Caso Fortuito, Fuerza

and cancellation of tickets obtained in breach of this clause.

18. CHANGES, CANCELLATION OR SUSPENSION OF THE EVENT

The Organiser may modify the date, time, venue, programme, line-up, format, layout, capacity or operational conditions of the event where there is a justified cause, instruction by authority, technical, logistical, sanitary, security or civil-protection need, Fortuitous Event, Force Majeure or any other reasonable circumstance. The consequences of such changes are governed by the Organiser's General Policies and the specific conditions of the event.

Where a relevant change occurs, the Organiser shall notify it through official channels at least 24 hours before the start of the event, unless the cause of the change is supervening. Save for a different policy by the Organiser or applicable legal provision, tickets may continue to be valid for the new date, time, venue or modality announced.

In case of definitive cancellation attributable to the Organiser, the Organiser shall determine and notify the applicable procedure under the General Policies and the regulations in force. The refund shall be made in the same amount paid, in accordance with clause 19. Where applicable and so demanded by the consumer, additional bonus or compensation shall not be less than **20% of the price paid**, in accordance with the Federal Consumer Protection Law.

19. REFUNDS

Refunds are governed by the following rules:

SITUATION	REFUND APPLIES

Mayor o cualquier circunstancia razonable. Las consecuencias de dichos cambios se rigen por las Políticas Generales del Organizador y por las condiciones particulares del evento.

Cuando se trate de un cambio relevante, el Organizador deberá informarlo por los canales oficiales con al menos 24 (veinticuatro) horas de anticipación al inicio del evento, salvo que la causa del cambio sea sobrevenida. Salvo política distinta del Organizador o disposición legal aplicable, los boletos podrán continuar siendo válidos para la nueva fecha, horario, sede o modalidad informada.

En caso de cancelación definitiva atribuible al Organizador, el Organizador determinará e informará el procedimiento aplicable conforme a las Políticas Generales y la normativa vigente. La devolución se realizará por el mismo monto pagado, conforme a la cláusula 19. Cuando proceda y así sea exigida por el consumidor, la bonificación o compensación adicional no podrá ser inferior al 20% (veinte por ciento) del precio pagado, en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

19. REEMBOLSOS Y DEVOLUCIONES

Los reembolsos se rigen por las siguientes reglas:

SUPUESTO	**PROCEDENCIA DEL REEMBOLSO**
Cancelación definitiva atribuible al Organizador	Sí procede reembolso del monto total pagado, incluido el Cargo por Servicio. Adicionalmente, bonificación o compensación no menor al 20% cuando
Definitive cancellation attributable to the Organiser	Yes, refund of the total amount paid, including the Service Charge. Additional bonus or compensation of no less than 20% where applicable and demanded by the consumer
Substantial modification of the event affecting the essential service	Applies under applicable General Policies
Change of date, time or venue without essential impact	Ticket remains valid for the new condition, save for different Organiser policy
Transaction rejected on anti-fraud grounds	Yes, refund of the amounts charged
Cancellation due to fraud, duplication, charge-back or non-official acquisition	Does not apply
Buyer's error (date, section, quantity selection)	Does not apply, save with express Organiser authorisation
Non-attendance, late arrival, lost ticket, change of plans	Does not apply
Expulsion or refusal of entry for breach of rules	Does not apply

Service Charge policy. In all cases where a refund applies, the refund shall include the total amount paid, including the Service Charge.

Refund method. The refund shall be made using the same payment method with which the purchase was made. It may be made by a different method only if the consumer expressly accepts so at the time of the refund.

	proceda y sea exigida por el consumidor
Modificación sustancial del evento que afecte la prestación esencial	Procede conforme a Políticas Generales aplicables
Cambio de fecha, horario o sede sin afectación esencial	Boleto válido para la nueva condición, salvo política distinta del Organizador
Operación rechazada por antifraude	Sí procede reembolso de los montos cargados
Cancelación por fraude, duplicidad, contracargo o adquisición fuera de canales oficiales	No procede
Error del Comprador (selección de fecha, zona, cantidad)	No procede, salvo autorización expresa del Organizador
No asistencia, llegada tardía, pérdida del boleto, cambio de planes	No procede
Expulsión o negativa de ingreso por incumplimiento de reglas	No procede

Estimated crediting timeframes. Effective timeframes shall depend on the issuing bank, processor and payment method. Estimated timeframes are:

PAYMENT METHOD	ESTIMATED CREDITING TIMEFRAME
Credit card	Up to two billing cycles of the issuing bank
Debit card	Between 5 and 30 working days
Electronic transfer	Between 5 and 15 working days
Cash payment (by agreement)	Subject to the rules of the applicable agreement

ZG Tickets does not control internal timelines of issuing banks or processors. To process a refund, reasonable information may be required from the Buyer to validate identity and the transaction.

20. CONSUMER BONUS OR COMPENSATION

Where applicable under the Federal Consumer Protection Law or the General Policies, the consumer shall be entitled to a bonus or compensation in addition to the refund. In the case of cancellation of mass events attributable to the Organiser, such bonus or compensation, where demanded by the consumer, shall not be less than 20% of the price paid.

The application for compensation shall be made through `[CORREO_ATENCIÓN_CLIENTE]`, providing details of the transaction and the specific request. The evaluation procedure shall follow the operational rules of the Organiser and applicable regulations.

21. CUSTOMER SERVICE AND CLARIFICATIONS

Política de Cargo por Servicio. En todos los supuestos en los que proceda el reembolso, el reembolso incluirá el monto total pagado, incluyendo el Cargo por Servicio.

Forma del reembolso. La devolución se realizará utilizando la misma forma de pago con la que se realizó la compra. Podrá hacerse por una forma distinta únicamente si el consumidor lo acepta expresamente al momento del reembolso.

Plazos estimados de acreditación. Los plazos efectivos dependerán del banco emisor, procesador y medio de pago. Los plazos estimados son:

MEDIO DE PAGO	**PLAZO ESTIMADO DE ACREDITACIÓN**
Tarjeta de crédito	Hasta dos ciclos de facturación del banco emisor
Tarjeta de débito	Entre 5 y 30 días hábiles
Transferencia electrónica	Entre 5 y 15 días hábiles
Pago en efectivo (por convenio)	Conforme a las reglas del convenio aplicable

ZG Tickets no controla los tiempos internos de bancos emisores ni de procesadores. Para procesar un reembolso, podrá requerirse al Comprador

Requests for service, clarification, complaints or refunds may be submitted through the following channels:

- E-mail: `[CORREO_ATENCIÓN_CLIENTE]`
- Telephone:`[TELÉFONO_ATENCIÓN]`
- Help centre within the Platform

For efficient handling, the user shall provide: full name, registered e-mail, purchase reference, event, description of the problem and supporting documentation (screenshots, receipts, identification). ZG Tickets shall handle requests within reasonable timeframes commensurate with the complexity of the matter and shall endeavour to provide an initial response within 5 working days following receipt of the request.

Requests relating to the content of the event, experience, venue, physical access, security, civil protection, admission decisions or refunds authorised by the Organiser shall be referred to the relevant Organiser.

22. COMPLAINTS AND PROCEDURES BEFORE PROFECO

These Terms do not limit the inalienable rights of the consumer under applicable law. The user may resort to the Federal Consumer Protection Office (PROFECO) to lodge complaints or initiate conciliation procedures. PROFECO contact information may be found on its official website.

23. ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION

Without prejudice to the jurisdiction of PROFECO and the courts, the parties may voluntarily submit their disputes to mediation or commercial arbitration procedures under the Code of Commerce. The Mexico Arbitration Centre (CAM) is a suggested forum on a purely optional basis. Choice of arbitration shall require an express written agreement between the parties and shall in

información razonable para validar la identidad y la operación.

20. BONIFICACIÓN O COMPENSACIÓN AL CONSUMIDOR

Cuando proceda conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor o a las Políticas Generales, el consumidor tendrá derecho a una bonificación o compensación adicional al reembolso. En el caso de cancelación de eventos masivos atribuible al Organizador, dicha bonificación o compensación, cuando sea exigida por el consumidor, no podrá ser inferior al 20% del precio pagado.

La solicitud de bonificación se realizará a través de `[CORREO_ATENCIÓN_CLIENTE]`, indicando datos de la operación y la solicitud específica. El procedimiento de evaluación seguirá las reglas operativas del Organizador y la normativa aplicable.

21. ATENCIÓN A CLIENTES Y ACLARACIONES

Las solicitudes de atención, aclaraciones, reclamaciones o reembolsos podrán presentarse a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: `[CORREO_ATENCIÓN_CLIENTE]`
- **Teléfono: `[TELÉFONO_ATENCIÓN]`
- **Centro de ayuda dentro de la Plataforma

Para una gestión eficiente, el usuario deberá proporcionar: nombre completo, correo registrado, folio de compra, evento, descripción del problema y documentación que sustente su solicitud (capturas de pantalla, comprobantes, identificación). ZG Tickets atenderá las solicitudes en plazos razonables conforme a la complejidad del asunto y procurará ofrecer una primera respuesta

no case imply waiver by the consumer of inalienable rights or of the jurisdiction of PROFECO.

24. PERSONAL DATA AND PRIVACY

Processing of the user's personal data is governed by the Comprehensive Privacy Notice published at https://zerogravity.mx/aviso-de-privacidad. For all purposes, the data controller is Alea Digital Group, S.A.P.I. de C.V., and the area designated to handle requests in connection with data subject rights, withdrawal of consent and limitation of use or disclosure of personal data is Trazo Legal, contact e-mail contacto@trazo.legal .

The use of the Zero Gravity and ZG Tickets brands under the operation of the same responsible company does not constitute a transfer of data between third parties, but processing by the same controller under different trade names.

The user acknowledges having had the opportunity to consult the Privacy Notice before using the Platform and accepts the processing of their personal data for the primary purposes described therein. Secondary purposes and consent-dependent transfers are managed in accordance with the Privacy Notice itself.

25. COOKIES AND TRACKING TECHNOLOGIES

The Platform uses cookies, web beacons, pixels and similar technologies as described in section 7 of the Privacy Notice. The user may manage cookie preferences from the browser settings. Disabling strictly necessary cookies may affect the operation of the site and the ability to complete purchases.

26. ELECTRONIC COMMUNICATIONS

The user consents to receiving operational communications relating to their purchase

dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

Las solicitudes relacionadas con contenido del evento, experiencia, recinto, accesos físicos, seguridad, protección civil, decisiones de admisión o reembolsos autorizados por el Organizador serán canalizadas al Organizador correspondiente.

22. QUEJAS Y PROCEDIMIENTOS ANTE PROFECO

Estos Términos no limitan los derechos irrenunciables que correspondan al consumidor conforme a la legislación aplicable. El usuario podrá acudir a la **Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)** para presentar quejas o iniciar procedimientos conciliatorios. La información de contacto de PROFECO puede consultarse en su sitio oficial.

23. RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONTROVERSIAS

Sin perjuicio de la competencia de PROFECO y de los tribunales judiciales, las partes podrán someter voluntariamente sus controversias a procedimientos de mediación o arbitraje comercial conforme al Código de Comercio. El **Centro de Arbitraje de México (CAM)** es un foro sugerido a título meramente opcional. La opción por arbitraje requerirá pacto expreso por escrito entre las partes y nunca implicará renuncia del consumidor a derechos irrenunciables ni a la competencia de PROFECO.

24. DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

El tratamiento de los datos personales del usuario se rige por el Aviso de Privacidad Integral publicado en https://zerogravity.mx/aviso-de-privacidad.

(confirmations, event changes, security notices, access instructions, refunds) by e-mail or other enabled means. Promotional communications are governed by the secondary purposes of the Privacy Notice and the user may object to them at any time.

The user may register with PROFECO's **Public Registry of Consumers** if they wish to limit advertising communications. Such registration shall not preclude operational communications necessary to perform the contract.

27. INVOICING

The Buyer may request the issuance of a digital tax receipt over the internet (CFDI) within the periods published on the Platform and in accordance with the tax regulations in force. To do so, they shall provide RFC, business name, tax regime, post code, CFDI use and e-mail for delivery.

Failure to make a timely request, errors in the data or expiry of tax periods may prevent the issuance, replacement or correction of receipts, save where applicable regulations allow another solution.

28. INTELLECTUAL PROPERTY

The trade names ZG Tickets and Zero Gravity, as well as the website https://zerogravity.mx, its logos, designs, software, source code, databases, editorial content, graphic designs, audio, video and any other element of the Platform are the property of Alea Digital Group, S.A.P.I. de C.V., or third-party licensors, and are protected under Mexican law on intellectual and industrial property.

ZG Tickets grants the user a limited, personal, non-exclusive, non-transferable and revocable licence to access the Platform and use it for personal, non-commercial purposes. Without express authorisation, it is prohibited to: reproduce, distribute, transmit, modify, translate, decompile, reverse-engineer, automatically extract data

Para todos los efectos, el responsable del tratamiento es Alea Digital Group, S.A.P.I. de C.V., y el área designada para atender solicitudes en materia de derechos ARCO, revocación del consentimiento y limitación del uso o divulgación de datos personales es Trazo Legal, con correo de contacto contacto@trazo.legal.

El uso de las marcas Zero Gravity y ZG Tickets bajo la operación de la misma sociedad responsable no constituye transferencia de datos entre terceros, sino tratamiento por el mismo responsable bajo distintas marcas comerciales.

El usuario reconoce que ha tenido oportunidad de consultar el Aviso de Privacidad antes de utilizar la Plataforma y acepta el tratamiento de sus datos personales para las finalidades primarias descritas en dicho documento. Las finalidades secundarias y las transferencias sujetas a consentimiento se gestionan conforme al propio Aviso de Privacidad.

25. COOKIES Y TECNOLOGÍAS DE RASTREO

La Plataforma utiliza cookies, web beacons, píxeles y tecnologías similares conforme a lo descrito en el numeral 7 del Aviso de Privacidad. El usuario puede gestionar las preferencias de cookies desde la configuración del navegador. La deshabilitación de cookies estrictamente necesarias podrá afectar el funcionamiento del sitio y la posibilidad de completar compras.

26. COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

El usuario consiente recibir comunicaciones operativas relacionadas con su compra (confirmaciones, cambios del evento, avisos de seguridad, instrucciones de acceso, reembolsos) por correo electrónico u otros medios habilitados. Las comunicaciones promocionales se rigen por las finalidades secundarias del Aviso de Privacidad y el usuario podrá oponerse a ellas en cualquier momento.

(scraping), create derivative works or commercially exploit any element of the Platform or its contents.

29. USER CONDUCT AND ACCEPTABLE USE

The user undertakes to use the Platform in accordance with these Terms, applicable law, public morals and good customs. It is prohibited to:

a) Impersonate another person or provide false information.
b) Use bots, scripts, scrapers or automated tools to interact with the Platform.
c) Carry out attacks against the integrity, availability or security of the systems.
d) Introduce viruses, malware, malicious code or any harmful element.
e) Interfere with the operation of the Platform or with other users' experience.
f) Use the Platform for unlawful purposes, harassment, discrimination, fraud or infringement of third-party rights.
g) Resell tickets outside authorised channels.
h) Reproduce or redistribute protected content without authorisation.

Breach may give rise to immediate suspension of the Account, cancellation of tickets, prohibition of future access to the Platform and the exercise of corresponding legal actions.

30. ACCESSIBILITY AND NON-DISCRIMINATION

ZG Tickets is committed to the accessibility of the Platform following the international standard WCAG 2.1 level AA as a reference, in so far as technically feasible, and to non-discriminatory service to every person, regardless of ethnic origin, disability, gender, sexual orientation, age, religion or any other condition.

Persons with disabilities may request priority service and reasonable adjustments through

El usuario podrá inscribirse en el Registro Público de Consumidores de PROFECO si desea limitar comunicaciones publicitarias. Dicha inscripción no impedirá las comunicaciones operativas necesarias para ejecutar el contrato.

27. FACTURACIÓN

El Comprador podrá solicitar la emisión de comprobante fiscal digital por internet (CFDI) dentro de los plazos publicados en la Plataforma y conforme a la normativa fiscal vigente. Para ello deberá proporcionar RFC, razón social o nombre, régimen fiscal, código postal, uso de CFDI y correo electrónico para envío.

La falta de solicitud oportuna, errores en los datos o vencimiento de plazos fiscales podrá impedir la emisión, sustitución o corrección de comprobantes, salvo que la normativa aplicable permita otra solución.

28. PROPIEDAD INTELECTUAL

Las marcas ZG Tickets y Zero Gravity, así como el sitio web https://zerogravity.mx, sus logotipos, diseños, software, código fuente, bases de datos, contenido editorial, diseños gráficos, audio, video y cualquier otro elemento de la Plataforma son propiedad de Alea Digital Group, S.A.P.I. de C.V., o de terceros licenciantes, y se encuentran protegidos por la legislación mexicana en materia de propiedad intelectual e industrial.

ZG Tickets otorga al usuario una licencia limitada, personal, no exclusiva, no transferible y revocable para acceder a la Plataforma y utilizarla para fines personales y no comerciales. Queda prohibido sin autorización expresa: reproducir, distribuir, transmitir, modificar, traducir, descompilar, hacer ingeniería inversa, extraer datos automatizadamente (scraping), crear obras

`[CORREO_ATENCIÓN_CLIENTE]`. Where the event provides priority access zones for persons with disabilities, ZG Tickets shall co-ordinate with the Organiser and the venue the necessary arrangements, without prejudice to the fact that availability and physical operation depend on them.

31. SUSPENSION, BLOCKING OR CLOSURE OF THE ACCOUNT

ZG Tickets may suspend, block, restrict or close the user's Account, and cancel or invalidate tickets, where there are reasonable grounds of:

a) Fraud, identity theft, improper charge-back, rejected payment.
b) Use of bots or automation.
c) Unauthorised resale.
d) Breach of these Terms, the General Policies or applicable law.
e) Instruction from issuing bank, processor, authority or anti-fraud system.

Before applying definitive measures, ZG Tickets shall, to a reasonable extent, seek to request information or clarification from the user. Suspension or closure does not exempt the user from outstanding obligations.

32. LIMITATION OF LIABILITY OF THE OPERATOR

ZG Tickets is liable for the proper functioning of the Platform within the technological scope contracted, in accordance with reasonable industry standards. ZG Tickets does not warrant uninterrupted availability of the services nor the total absence of errors, faults, delays or inaccuracies arising from technical, telecommunications or cyber-attack circumstances or causes beyond its direct control.

Save where ZG Tickets is simultaneously the Organiser (Zero Gravity case described in clause 3), ZG Tickets is not liable for the material delivery of

derivadas, ni explotar comercialmente cualquier elemento de la Plataforma o sus contenidos.

29. CONDUCTA DEL USUARIO Y USO ACEPTABLE

El usuario se obliga a utilizar la Plataforma conforme a los presentes Términos, a la legislación aplicable, a la moral y a las buenas costumbres. Está prohibido:

a) Suplantar la identidad de otra persona o proporcionar información falsa.
b) Utilizar bots, scripts, scrapers o herramientas automatizadas para interactuar con la Plataforma.
c) Realizar ataques contra la integridad, disponibilidad o seguridad de los sistemas.
d) Introducir virus, malware, código malicioso o cualquier elemento dañino.
e) Interferir con la operación de la Plataforma o con la experiencia de otros usuarios.
f) Utilizar la Plataforma con fines ilícitos, de acoso, discriminación, fraude o lesión de derechos de terceros.
g) Revender boletos fuera de los canales autorizados.
h) Reproducir o redistribuir contenido protegido sin autorización.

El incumplimiento podrá dar lugar a la suspensión inmediata de la Cuenta, la anulación de boletos, la prohibición de acceso futuro a la Plataforma y al ejercicio de las acciones legales correspondientes.

30. ACCESIBILIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

ZG Tickets se compromete con la accesibilidad de la Plataforma siguiendo como referencia el estándar internacional WCAG 2.1 nivel AA, en la medida en que sea técnicamente viable, y con la atención no discriminatoria de toda persona, sin distinción por motivo de origen étnico,

the event, its content, programme, venue, permits, security, civil protection or operational decisions, which correspond to the Organiser.

The limitations in this clause do not apply to damage caused by wilful misconduct or gross negligence of the Operator, nor to inalienable rights of the consumer under applicable law.

33. INDEMNITY BY THE USER

The user undertakes to hold ZG Tickets, Alea Digital Group, Zero Gravity and their respective shareholders, directors, officers, employees and agents harmless from claims, damages, losses, costs, expenses and reasonable legal fees arising from: (i) breach by the user of these Terms; (ii) improper or unlawful use of the Platform or the ticket; (iii) identity theft; (iv) unauthorised resale; (v) use of bots; or (vi) infringement of third-party rights attributable to the user.

34. FORCE MAJEURE AND FORTUITOUS EVENT

The Operator shall not be liable for non-performance arising from Fortuitous Event, Force Majeure, instructions of authority, sanitary contingencies, natural phenomena, failures of public services, cyber-attacks, telecommunications failures, governmental restrictions, emergencies or any other circumstance beyond its reasonable control. In such cases, the Operator shall take reasonable measures to mitigate the impact and inform the user of the applicable measures.

35. MODIFICATIONS TO THE TERMS

ZG Tickets may update these Terms for legal, regulatory, operational, commercial, security or technical reasons. Changes shall enter into force upon their publication at https://zerogravity.mx, with indication of the latest update date. Where changes are substantial, ZG Tickets shall endeavour

discapacidad, género, orientación sexual, edad, religión o cualquier otra condición.

Las personas con discapacidad podrán solicitar atención preferente y ajustes razonables a través de `[CORREO_ATENCIÓN_CLIENTE]`. Cuando el evento contemple zonas o accesos preferentes para personas con discapacidad, ZG Tickets coordinará con el Organizador y el recinto las gestiones necesarias, sin perjuicio de que la disponibilidad y operación física dependan de éstos.

31. SUSPENSIÓN, BLOQUEO O CIERRE DE CUENTA

ZG Tickets podrá suspender, bloquear, limitar o cerrar la Cuenta del usuario, así como anular o invalidar boletos, cuando existan indicios razonables de:

a) Fraude, suplantación, contracargo improcedente, pago rechazado.
b) Uso de bots o automatización.
c) Reventa no autorizada.
d) Infracción a estos Términos, a las Políticas Generales o a la legislación aplicable.
e) Instrucción de banco emisor, procesador, autoridad o sistema antifraude.

Antes de aplicar medidas definitivas, ZG Tickets procurará, en la medida razonable, requerir información o aclaración al usuario. La suspensión o cierre no exime al usuario de obligaciones pendientes.

32. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR

ZG Tickets responde por el correcto funcionamiento de la Plataforma dentro del alcance tecnológico contratado, conforme a estándares razonables de la industria. ZG Tickets no garantiza la disponibilidad ininterrumpida de los servicios ni

to communicate them by e-mail or other reasonable means.

Continued use of the Platform after the entry into force of the changes implies acceptance of the updated version. If the user does not agree with the changes, they may request closure of their Account. Transactions concluded prior to the entry into force of the changes shall be governed by the version in force at the time of the transaction.

36. ASSIGNMENT

ZG Tickets may assign the rights and obligations under these Terms to companies of the same group, successors in its operations or third parties, by notice to the user. The user may not assign their rights or obligations under these Terms without the prior written consent of ZG Tickets, save for the specific case of nominal transfer of the ticket regulated in clause 17.

37. SEVERABILITY

If any provision of these Terms is held invalid, ineffective or unenforceable by a competent authority, the remaining provisions shall retain their validity and effectiveness to the maximum extent permitted by law.

38. NOTICES

All formal notices relating to these Terms shall be made: (i) to the user, at the e-mail address registered in their Account or at the address they have provided; (ii) to ZG Tickets, at `[CORREO_ATENCIÓN_CLIENTE]` or at the address indicated in clause 2. Notices on privacy and data subject rights shall be made to contacto@trazo.legal.

39. GOVERNING LANGUAGE

la ausencia total de errores, fallas, demoras o inexactitudes derivadas de circunstancias técnicas, telecomunicaciones, ataques cibernéticos o causas ajenas a su control directo.

Salvo cuando ZG Tickets sea simultáneamente Organizador (caso Zero Gravity descrito en la cláusula 3), ZG Tickets no es responsable de la realización material del evento, su contenido, programa, sede, permisos, seguridad, protección civil ni decisiones operativas, las cuales corresponden al Organizador.

Las limitaciones de esta cláusula no aplican respecto de daños causados por dolo o culpa grave del Operador, ni respecto de derechos irrenunciables que correspondan al consumidor conforme a la legislación aplicable.

33. INDEMNIZACIÓN POR EL USUARIO

El usuario se obliga a sacar en paz y a salvo a ZG Tickets, a Alea Digital Group, a Zero Gravity y a sus respectivos accionistas, consejeros, funcionarios, empleados y agentes, frente a reclamaciones, daños, pérdidas, costos, gastos y honorarios legales razonables que se deriven de: (i) incumplimiento del usuario a estos Términos; (ii) uso indebido o ilícito de la Plataforma o del boleto; (iii) suplantación de identidad; (iv) reventa no autorizada; (v) uso de bots; o (vi) lesión a derechos de terceros imputable al usuario.

34. FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO

El Operador no será responsable por incumplimientos derivados de Caso Fortuito, Fuerza Mayor, instrucciones de autoridad, contingencias sanitarias, fenómenos naturales, fallas de servicios públicos, ataques cibernéticos, fallas de telecomunicaciones, restricciones gubernamentales, emergencias o cualquier otra circunstancia ajena a su control razonable. En tales casos, el Operador adoptará las medidas

These Terms are published in Mexican Spanish and British English. The official and binding version is the Spanish version. The English version is a courtesy translation. In case of discrepancy, the Spanish version shall prevail.

40. GOVERNING LAW AND JURISDICTION

These Terms are governed by the laws of the United Mexican States. For the interpretation, performance and enforcement of these Terms, the parties submit:

1. As a matter of preference: to the jurisdiction of the Federal Consumer Protection Office (PROFECO) for any matter within its remit under the Federal Consumer Protection Law.
2. By way of supplementary jurisdiction: to the competent courts of Mexico City, without prejudice to the forum that the consumer may choose under applicable law.

ZG Tickets waives any other jurisdiction that may correspond to it by reason of its present or future address or for any other cause. This waiver does not apply to the consumer.

41. FINAL ACCEPTANCE AND USER REPRESENTATIONS

By using the Platform, creating an Account or buying a ticket, the user represents that:

a) They have fully read these Terms, the General Policies applicable to the event and the Privacy Notice.
b) They understand their content and scope.
c) They accept to be bound by them in the Spanish version as the official version.
d) They expressly consent through activation of the box enabled in the purchase or registration process.

razonables para mitigar el impacto y comunicar al usuario las medidas aplicables.

35. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS

ZG Tickets podrá actualizar estos Términos por razones legales, regulatorias, operativas, comerciales, de seguridad o técnicas. Los cambios entrarán en vigor a partir de su publicación en https://zerogravity.mx, con indicación de la fecha de última actualización. Cuando los cambios sean sustanciales, ZG Tickets procurará informarlos por correo electrónico u otro medio razonable.

El uso continuado de la Plataforma con posterioridad a la entrada en vigor de los cambios implica aceptación de la versión actualizada. Si el usuario no está de acuerdo con los cambios, podrá solicitar la baja de su Cuenta. Las operaciones celebradas con anterioridad a la entrada en vigor de los cambios se rigen por la versión vigente al momento de la operación.

36. CESIÓN

ZG Tickets podrá ceder los derechos y obligaciones derivados de estos Términos a sociedades del mismo grupo, a sucesores en sus operaciones o a terceros, mediante aviso al usuario. El usuario no podrá ceder sus derechos u obligaciones bajo estos Términos sin consentimiento previo y por escrito de ZG Tickets, salvo el supuesto específico de cesión nominal del boleto regulado en la cláusula 17.

37. INDEPENDENCIA DE CLÁUSULAS

Si alguna disposición de estos Términos resultare inválida, ineficaz o inaplicable por resolución de autoridad competente, las demás disposiciones conservarán su validez y eficacia en la máxima medida permitida por la ley.

38. Notificaciones

e) They are of legal age and have legal capacity to contract.
f) The data provided is true, complete and up to date.
g) They retain the right to resort to PROFECO and other competent bodies for the defence of their rights as consumer.

Todas las notificaciones formales relacionadas con estos Términos se realizarán: (i) al usuario, al correo electrónico registrado en su Cuenta o al domicilio que haya proporcionado; (ii) a ZG Tickets, al correo `[CORREO_ATENCIÓN_CLIENTE]` o al domicilio indicado en la cláusula 2. Las notificaciones en materia de privacidad y derechos ARCO se realizarán a contacto@trazo.legal.

39. IDIOMA RECTOR

Estos Términos se publican en español de México y en inglés británico. La versión oficial y vinculante es la versión en español. La versión en inglés es traducción de cortesía. En caso de discrepancia, prevalecerá la versión en español.

40. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estos Términos se rigen por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Para la interpretación, ejecución y cumplimiento de los presentes Términos, las partes se someten:

1. De manera preferente: a la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)** para cualquier asunto que sea de su conocimiento conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

2. De manera supletoria: a los tribunales competentes de la Ciudad de México, sin perjuicio del fuero que el consumidor pueda elegir conforme a la legislación aplicable.

ZG Tickets renuncia a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderle por razón de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa. Esta renuncia no aplica al consumidor.

41. ACEPTACIÓN FINAL Y DECLARACIONES DEL USUARIO

Al utilizar la Plataforma, crear una Cuenta o adquirir un boleto, el usuario manifiesta que: a) Ha leído íntegramente estos Términos, las Políticas Generales aplicables al evento y el Aviso de Privacidad. b) Comprende su contenido y alcance. c) Acepta vincularse a ellos en la versión en español como versión oficial. d) Manifiesta su consentimiento expreso mediante la activación de la casilla habilitada en el proceso de compra o registro. e) Es mayor de edad y cuenta con capacidad legal para contratar. f) Los datos proporcionados son verdaderos, completos y actualizados. g) Conserva el derecho de acudir a PROFECO y a las demás instancias competentes para la defensa de sus derechos como consumidor.	