

FAQ – Rock in Rio 2019- Clientes Itaú Argentina, Chile, Paraguay, Uruguay y Colombia

1 - Rock in Rio 2019

Rock in Rio es el mayor evento de música y entretenimiento del mundo. Creado el 1985 y con 34 años de vida, es parte relevante de la historia de la música mundial y ya suma 19 ediciones por las cuales ya pasaron más de 9,5 millones de personas durante 112 días, para asistir a 2038 actuaciones musicales.

Los organizadores se reservan el derecho de alterar, en cualquier momento, sin aviso previo o cualquier otra condición, la programación y horarios preestablecidos, así como las fechas de los espectáculos que se divulguen, especialmente por motivo de fuerza mayor o caso fortuito.

Consulta los Términos y Condiciones en la íntegra disponible en www.rockinrio.com.br

1.1. ¿Cuándo y dónde será el Rock in Rio?

El festival acontecerá en Rio de Janeiro, los días 27, 28 y 29 de septiembre y 03, 04, 05 y 06 de octubre de 2019 en la Ciudad del Rock, en Parque Olímpico - Barra da Tijuca, Rio de Janeiro.

Horario de apertura de los portones: 14h.

Horario límite de acceso al evento: 1h

1.2. ¿Cuáles serán las atracciones de Rock in Rio?

Para saber acerca de la programación, consulta el sitio web: www.rockinrio.com

1.3. ¿Cuál es la clasificación etaria?

La clasificación etaria es 16 años.

La entrada de menores de 16 años solamente será permitida si están acompañados de los padres o responsables legales de forma comprobada (ascendientes o colaterales hasta el 4° grado), y, con el término de responsabilidad del acompañante disponible en el enlace "Información sobre menores" en el sitio web rockinrio.ingresso.com, y que se debe entregar en el Punto de Información en la entrada de la Ciudad del Rock. Los responsables deben aun permanecer en el lugar del Rock in Rio 2019 mientras el menor esté presente. Se puede alterar esta determinación, así como la clasificación etaria en cualquier momento por el Juez de Derecho de la Infancia, Juventud y Anciano.

Por orientación del Ministerio Público, informamos a los padres y responsables que no está recomendada la permanencia en el evento después de las 22h de niños menores de CINCO años, mismo que estén acompañados, y el incumplimiento se queda sujeto a la fiscalización por las autoridades competentes.

1.4. ¿Niños de cualquier edad pagan entrada?

Sí. Niños de cualquier edad pagan entrada.

Consulta más información acerca de la clasificación indicativa aquí. [[HIPERLINK](#)]

1.5. ¿Dónde puedo consultar el reglamento de Rock in Rio?

El consumidor puede y debe consultar los Términos y Condiciones, en cualquier momento, disponible en el sitio web www.rockinrio.com.br, y no se admite alegación de desconocimiento de cualesquier alteraciones que se efectúen por los organizadores.

1.6. ¿Cuáles son los sectores disponibles?

El césped es el único sector disponible para la venta. Es un sector de circulación y acceso libre a

todos los shows y atracciones.

Puedes adquirir hasta 10 billetes, pero no más que 4 entradas por día.

1.7. ¿Cuáles son los ítems permitidos y no permitidos en el festival?

La información de lo que puede o no llevar al festival consta en los Términos y Condiciones disponible en el sitio web www.rockinrio.com.br, y es ampliamente divulgada y detallada en nuestro [sitio web](#) en un momento más cerca al evento.

1.8. ¿Cuándo será la venta de las entradas de los clientes Itaú Argentina, Chile, Paraguay, Uruguay y Colombia?

Las ventas ocurren a partir del día 21/03/2019 a las 19h y va hasta el día 10/04/2019 a las 19h. (horario de Brasilia)

1.9. ¿Cuáles son los tipos de entradas y precios de los billetes?

Los clientes Itaú con tarjetas emitidas en Argentina, Chile, Paraguay, Uruguay y Colombia tienen el 15% de descuento (no acumulativo con otros descuentos), sujeto a disponibilidad. Es decir, sobre el valor original de R\$ 525,00, los clientes Itaú con tarjetas emitidas en Argentina, Chile, Paraguay, Uruguay y Colombia van a pagar R\$ 446,25.

1.10. ¿Cuáles son las formas de pago disponibles?

Venta exclusiva para clientes que tengan y realicen el pago al contado, con tarjetas de crédito del Banco Itaú emitidas en Argentina, Chile, Paraguay, Uruguay o Colombia.

[Voltar ao Início](#)

2 – Entrada: Pulseras RIFD

2.1. ¿Cómo será la entrada en Rock in Rio 2019?

La entrada de Rock in Rio 2019 será una pulsera con chip y diseño exclusivo, y será un layout para cada día.

La pulsera tiene cierre inviolable y se debe ponerla solamente el día del festival

Se divulgarán todas las novedades en nuestro sitio web en nuestras redes sociales. [Sigue aquí.](#)

2.2. ¿Cómo funciona la pulsera?

La pulsera vale solamente para un día, y funcionará de la misma manera que un billete, pero de forma más moderna y segura. Las pulseras son diferentes según los días del festival y tienen tecnología especial para validación electrónica en el control de acceso. También permiten participar de diversas acciones en la Ciudad del Rock. Es más rápido, práctico y seguro, y después de su registro, se hace personal e intransferible. En breve vamos a divulgar más novedades sobre la pulsera.

Se debe poner la pulsera solamente en el día del festival, pues el cierre es inviolable, una vez que se la pone en el pulso, no es posible removerla sin dañar tu pulsera.

2.3. ¿Cuál es la tecnología del chip de la pulsera?

Las pulseras utilizan tecnología RFID y funcionan por medio de transmisión de datos por radio frecuencia, lo que permite el almacenamiento y control de información, además de mayor velocidad en las operaciones. Todas las pulseras tienen un chip que permiten la comunicación entre el usuario y los equipos a corta distancia, y basta solamente aproximar la pulsera. Además,

las pulseras con chip reducen pérdidas, robos y falsificaciones, y aumentan la seguridad de los clientes.

2.4. ¿Puedo usar mi pulsera antes del festival?

No. Debes usar tu pulsera solamente el día del festival. La pulsera contiene un cierre inviolable, una vez que se la pones en el pulso, no es posible removerla sin dañar tu pulsera.

2.5. ¿Es nominal e intransferible la pulsera?

No. Cualquier persona puede usar la pulsera para ir al evento, basta **registrar** en el sitio web rockinrio.com.br quien va a usar la pulsera en el evento.

En breve, vamos a informar todos los procedimientos de cómo registrar la pulsera.

[Voltar ao Início](#)

3 - Retirada en la Taquilla

3.1. ¿Dónde y a partir de cuándo puedo retirarlas?

La retirada ocurrirá solamente en la taquilla oficial, en la Ciudad del Rock, Parque Olímpico-Avenida Embaixador Abelardo Bueno, 3401 - Barra da Tijuca, Río de Janeiro - Rj Cep 22775-039, a partir del día 27 de septiembre. En los días de festival (27, 28, 29 de septiembre y 03, 04, 05 y 06 de octubre), la taquilla funcionará de las 10:00 a medianoche; y en los días intermedios (30 de septiembre, 01 y 02 de octubre), funcionará de 10:00 a las 19:00.

No es posible la retirada parcial de los pedidos, es decir, todas las pulseras vinculadas a la compra serán entregadas integralmente en el acto de la retirada.

Después de la retirada, el cliente es responsable por la seguridad de sus pulseras. En el caso de pérdida, hurto y/o robo, no habrá reembolso o repuesto de las pulseras.

3.2. ¿Cuáles son los documentos necesarios para efectuar la Retirada en Punto Físico de mis pedidos?

Para efectuar la retirada de tus pedidos, se deben presentar los siguientes documentos:

- Documento de identificación oficial con foto (el mismo utilizado en el registro en Ingresso.com);
- Tarjeta de Crédito utilizada en la compra (en la imposibilidad de presentación de la tarjeta física, llevar una fotocopia de la tarjeta o de la factura). En el caso del pedido no estar en tu nombre, llevar también el documento de [Autorización de Retirada de Entradas](#) debidamente llenado, así como fotocopias de los documentos del comprador.

Se puede registrar tu imagen en el acto de la retirada de las entradas. No se utilizará tu imagen para otros fines, sin tu autorización expresa, solamente para la comprobación de la retirada de los respectivos pedidos.

No es posible la retirada parcial de los pedidos, es decir, todas las pulseras vinculadas a la compra serán entregadas integralmente en el acto de la retirada.

Después de la retirada, el cliente es responsable por la seguridad de sus pulseras. En el caso de pérdida, hurto y/o robo, no habrá reembolso o repuesto de las pulseras.

3.3. He perdido la tarjeta de crédito, o no tengo, o es de un amigo. ¿Qué hacer?

En el caso de haber imposibilidad de llevar la tarjeta de crédito original utilizada en la compra, llevar una fotocopia o foto impresa de la tarjeta o fotocopia de la factura que contiene la compra de los pedidos.

En el caso que el pedido no esté en tu nombre, llevar también el documento de Autorización de Retirada de Entradas debidamente llenado, así como fotocopias de los documentos del comprador.

Se puede registrar tu imagen en el acto de la retirada de las entradas. No se utilizará tu imagen para otros fines, sin tu autorización expresa, solamente para la comprobación de la retirada de los respectivos pedidos.

No es posible la retirada parcial de los pedidos, es decir, todas las pulseras vinculadas a la compra serán entregadas integralmente en el acto de la retirada.

Después de la retirada, el cliente es responsable por la seguridad de sus pulseras. En el caso de pérdida, hurto y/o robo, no habrá reembolso o repuesto de las pulseras.

[Voltar ao Início](#)

4 – Donaciones Amazonia Live

4.1. ¿Qué es el Amazonia Live?

Amazonia Live es la expresión de la marca y de los valores del Rock in Rio por un mundo mejor. Todo comenzó en 2016 cuando el festival se comprometió a plantar 1 millón de árboles en la Amazonia y amplificar esa conversación. Con el apoyo del público, de nuestros artistas y de socios, garantizamos la restauración de 73 millones de árboles. Además de reforestar, preservar el agua y la biodiversidad del bosque, estamos estimulando la economía local, ya que las semillas nativas utilizadas en las plantaciones son suministradas por pueblos indígenas y colectores de la región. Con su donación podemos aumentar aún más esa conquista y hacer la diferencia por un mundo mejor.

¡Done los árboles! Conozca todos los detalles del proyecto en www.amazonialive.com.br

4.2. ¿Cómo puedo participar en el Amazonia Live?

Todas las donaciones para el Amazonia Live serán depositadas en la cuenta del FUNBIO (Fondo Brasileño para la Biodiversidad) y convertidas en plantío de árboles. Cada árbol cuesta R\$ 4,70 + tasas de transacciones financieras.

Para facilitar el proceso, se crearon 7 tipos de donaciones: 1 Árbol, 2 Árboles, 4 Árboles, 6 Árboles, 8 Árboles, 10 Árboles o 20 Árboles. Después de la elección de la cantidad de Rock in Rio Card, usted elige si desea donar o no, y si quiere contribuir, basta seleccionar una de las opciones arriba. Recibirá un certificado por la donación efectuada.

Dona árboles para el Amazonia Live y forma parte de este movimiento por un mundo mejor. La donación es opcional.

4.3. ¿La donación es obligatoria durante la compra de las entradas?

¡No! Sólo tienes que seleccionar la opción de la donación antes de confirmar los datos de compra.

4.4. ¿Cuáles tasas se cobran en la donación?

La tasa cobrada en la donación se utiliza exclusivamente para cubrir los costes de la transacción financiera proporcional al valor de la donación. El valor de la tasa es de aproximadamente el 5% del valor de los árboles.

4.5. ¿Qué valores puedo donar?

Productos	Mínimos
1 Árbol	R\$ 4,95
2 Árboles	R\$ 9,90
4 Árboles	R\$ 19,80
6 Árboles	R\$ 29,70
8 Árboles	R\$ 39,60
10 Árboles	R\$ 49,50
20 Árboles	R\$ 99,00

Para donar otros valores, sólo a través del sitio web www.amazonialive.com.br

4.6. ¿Cómo es el pago?

El valor de la donación se suma al valor de las entradas y se cobra directamente en la tarjeta de crédito utilizada en el momento del pago

4.7. ¿Quién administra los recursos donados?

La entidad responsable por la administración de las donaciones recaudadas es FUNBIO. Se transfiere todo valor donado directamente a la cuenta de FUNBIO.

Se retiene la tasa cobrada por Ingresso.com que se la repasa a la institución financiera. Todo el restante se transfiere directamente a la cuenta de FUNBIO, sin pasar por ninguna cuenta de Rock in Rio.

Rock in Rio no se remunera de ninguna manera en este proyecto y siempre se repasan todos los recursos directamente al proyecto.

4.8. ¿Voy a recibir el comprobante de la donación junto con mis pulseras?

¡No! La comprobación de la donación es el Certificado Digital del proyecto, que será enviado al mismo correo electrónico de registro en Ingresso.com.

4.9. No quiero donar ahora. ¿Puedo hacer mi donación después?

¡Sí! Tú puedes donar en cualquier momento a través del sitio web www.amazonialive.com.br.

Existen diferentes tipos de paquetes disponibles, inclusive programas de donación mensual.

[Voltar ao Início](#)

5 – Sobre Ingresso.com

5.1. No soy registrado en Ingresso.com, ¿cómo proceder?

Cientes Itaú de Argentina, Chile, Paraguay, Uruguay y Colombia no necesitan registrarse en Ingresso.com para completar su compra. Todavía, para efectuar la retirada de tus pedidos, se deben presentar en la taquilla el mismo documento de identificación oficial con foto utilizado en el acto de la compra.

5.2. ¿Cuál es la seguridad que tengo en proveer mis datos en el sitio web?

Ingresso.com adopta diversas tecnologías en línea con estándares internacionales de seguridad de datos. Se trata toda información de clientes de forma confidencial. Ingresso.com solamente utiliza los datos de tu tarjeta de crédito utilizada para pago para el procesamiento de la compra. Ingresso.com no almacena el número de tu tarjeta de crédito después de la efectividad del proceso de compra.

5.3. ¿Por qué debo informar correo electrónico y teléfonos válidos?

En el caso de ocurrir alguna divergencia de registro con tu compra, el equipo de Ingresso.com va a entrar en contacto para la resolución de ello.

5.4. ¿Qué es código de seguridad (CVV2) de la tarjeta de crédito?

CVV2 es el código de seguridad de la tarjeta de crédito, caracterizado por una secuencia numérica complementaria al número de tu tarjeta, que asegura la veracidad de los datos de una transacción electrónica, una vez que se verifica esa información solamente por el titular de la tarjeta y no consta en ningún tipo de lectura magnética. Por recomendación de tu administradora de tarjetas, se utiliza esta información para complementar el proceso de compra en Ingresso.com. El CVV2 en las tarjetas Visa y MasterCard está ubicado en el dorso, son los tres últimos dígitos de la secuencia numérica.

5.5 Aprobación y confirmación de la compra.

Todos los clientes están sujetos a un análisis de registro de hasta 72 (setenta y dos) horas después de realizar el pedido. Si el equipo de Ingresso.com que realiza este análisis encuentra alguna divergencia de registro, se realizará un contacto para solucionar la situación.

5.6. ¿Qué es el proceso de análisis?

El análisis de registro es un procedimiento de seguridad que tiene el objetivo de protegerte, como nuestro cliente, Rock in Rio e Ingresso.com. De esta manera, todos los clientes están sujetos a un análisis de registro, después del pedido realizado y el pago aprobado.

Si el análisis encuentra algún problema, el equipo de atención de Ingresso.com puede contactarte para confirmar o no tu pedido. Para asegurar que se libere tu pedido de forma ágil, informar y mantener los datos de tu registro actualizados, y eso incluye un teléfono de contacto.

Durante el período de análisis, que puede durar hasta 72h, tu entrada estará reservada.

5.7. Mi compra está en análisis, pero mi tarjeta de crédito ya ha confirmado el pago. ¿Hay algún problema en mi pago?

No. Tu compra fue autorizada por la administradora de la tarjeta y fue encaminada al proceso de análisis de registro. Tus entradas estarán reservadas hasta el final del proceso de análisis.

Pedimos que aguarde notificación por correo electrónico registrado con la confirmación de la liberación del pedido.

5.8. No recibí el correo electrónico de confirmación de compra, ¿qué debo hacer?

Las consultas deben ser hechas por la pestaña "Atención" del sitio www.ingresso.com o por el "Autoservicio" [link do sac] en el sitio web de ventas del Rock in Rio. Las respuestas serán dadas de forma automática y, si aún quedan dudas, existe la posibilidad de enviar un e-mail a través de este canal.

5.9. Mi compra no fue aprobada por la operadora de tarjeta de crédito, ¿cómo debo proceder?

Contacta la operadora de tarjeta de crédito o utiliza otra tarjeta de crédito para efectuar la compra de tus entradas.

5.10. Perdí mi entrada, ¿cómo debo proceder?

Ingresso.com y la organización de Rock in Rio no se responsabiliza por entradas perdidas o robadas.

[Voltar ao Início](#)

6 – Cambios y Cancelación

6.1. Deseo cancelar la compra, ¿cómo debo proceder?

En el caso que se solicite la cancelación en hasta siete (07) días calendario, desconsiderando la fecha de la compra, se realizará la devolución del valor de la compra según establece en Código de Defensa del Consumidor. Después del plazo de siete (07) días calendario, no se realizarán cancelaciones de compras y/o devoluciones de pedidos.

El cliente debe realizar el pedido de cancelación por la pestaña “Atención” del sitio www.ingresso.com o por el “Autoservicio” [link do sac] en el sitio web de ventas del Rock in Rio.

6.2. Cancelé mis entradas, ¿en cuánto tiempo voy a recibir la devolución del dinero?

El procedimiento de anulación del cobro en la tarjeta de crédito se efectuará en hasta 15 días hábiles después de la solicitud. Resaltamos que el crédito al portador de la tarjeta dependerá del procesamiento de este valor por el banco emisor de ello y en la fecha de cierre de tu factura. La visualización de la anulación en la factura de tu tarjeta de crédito puede ocurrir en hasta tres facturas. Este plazo independe de Ingresso.com, ya que resulta de los procedimientos internos de la administradora de la tarjeta de crédito utilizada.

6.3 ¿Y si cambia la fecha de los shows o se cancela el festival?

Por tratarse de un evento con innumerables atracciones y más de 100 bandas, la programación (horarios y fechas) puede sufrir alteraciones por los organizadores en cualquier momento, sin aviso previo o cualquier otra condición, especialmente por motivo de fuerza mayor o caso fortuito.

Si se pospone la fecha de alguno de los shows o se transfiere por cualquier motivo, tu pulsera será válida para la fecha que se defina posteriormente.

En el caso de cancelación de un día completo del festival, se devolverá el valor de la pulsera de este día al portador en la misma modalidad del pago, según orientaciones de la organización del evento, salvo lo dispuesto en el ítem siguiente. No cabrá reembolso del valor de la pulsera si ocurre atraso, suspensión del festival y/o sustitución de la programación y de las actividades de la Ciudad del Rock, resultante de la ocurrencia de situación de naturaleza extraordinaria o imprevisible ajena a la voluntad de los organizadores.

6.4. En caso de que el festival o algún día del festival sea cancelado, ¿seré resarcido?

En caso de cancelación del festival, el valor total de la compra será devuelto. Sin embargo, Ingresso.com y la organización del evento no se responsabilizan por eventuales gastos adicionales involucrando hospedaje, locomoción, alimentación, entre otros.

[Voltar ao Início](#)

7 – Formas de Pago

7.1. ¿Cuáles son las formas de pago disponibles?

Venta exclusiva para clientes con tarjetas de crédito del Banco Itaú emitidas en Argentina, Chile, Argentina, Uruguay y Colombia.

7.2. ¿Puedo dividir mi compra?

No hay parcelación en las compras.

7.3. ¿Puedo pagar con tarjeta de otra persona?

Sí. Los datos de contacto deben ser informados correctamente, pues todos los pedidos estarán sujetos al proceso de análisis catastral. Haga clic aquí para más información.

7.4. ¿Puedo hacer más de una compra con la misma tarjeta de crédito?

Sí. Siempre que se respete el límite de hasta 10 entradas, siendo 4 entradas por día, y la tarjeta tiene límite de crédito disponible.

7.5. ¿Puedo pagar con más de una tarjeta de crédito en la misma compra?

No, en cada compra sólo es posible utilizar una tarjeta de crédito.

7.6. ¿Puedo pagar con el regalo de Ingresso.com?

No, la única forma de pago aceptada es la tarjeta de crédito. Debe pagarse con la misma tarjeta utilizada en el acceso a la venta

7.7. ¿Puedo pagar con tarjeta de débito?

No. El pago podrá hacerse solamente con tarjetas de crédito del Banco Itaú emitidos en Argentina, Chile, Argentina, Uruguay o Colombia.

[Voltar ao Início](#)

8 – Más Información

8.1. ¿Hay algún teléfono donde puedo tomar mis dudas?

No, las consultas deben ser hechas por la pestaña “Atención” del sitio www.ingresso.com o por el “Autoservicio” en el sitio web de ventas del Rock in Rio. Las respuestas serán dadas de forma automática y, si aún quedan dudas, existe la posibilidad de enviar un e-mail a través de este canal.

8.2. ¿Dónde puedo consultar mi pedido?

Las consultas deben ser hechas por la pestaña “Atención” del sitio www.ingresso.com o por el “Autoservicio” [link do sac] en el sitio web de ventas del Rock in Rio