

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE COMPRA DE BOLETOS OsmiPass®.

### 1.- INFORMACIÓN GENERAL

Servicio de compra de boletos OsmiPass®, es un servicio de la empresa Boletera Mexicana OsmiPass. (en lo sucesivo “DSM Familia”) que le permite realizar compras de boletos de eventos disponibles y válidos en Latino America y/o cualquier otro producto que de tiempo en tiempo participe a través de los siguientes medios:

- i) Sitio web [www.dsmfamilia.com](http://www.dsmfamilia.com)
- ii) Aplicaciones oficiales (“Apps”) de DSM Familia
- iii) Vía telefónica en el número 3329545625
- iv) Punto de venta en Taquilla
- vi) Cualquier otro medio o canal de compra participante en este servicio que de tiempo en tiempo se integre.

Los medios mencionados anteriormente, ya sea de forma individual o conjunto, serán denominados como las “Plataformas de OsmiPass”, mientras que el servicio de compra de boletos a través de dicha plataforma será denominado como el “Servicio”.

Los presentes términos (en lo sucesivo los “Términos y Condiciones”) regulan la relación entre el cliente, en lo sucesivo el “Usuario” y OsmiPass, en relación a la compraventa de productos y servicios, por lo cual, al hacer el primero uso de este Servicio, el Usuario entiende, está conforme y acepta expresa e irrevocablemente los mismos, así como las modificaciones o adiciones que sean aplicables y se encuentren vigentes al momento de utilizar los servicios que las Plataformas de DSM Familia ofrecen.

DSM Familia, tiene su domicilio en C Jacarandas 20, Col. La Higuera, 45189, Zapopan, Jalisco.

DSM Familia se reserva el derecho de cambiar, modificar o remover total o parcialmente los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento, sin previo aviso, bastando el que se sustituyan o actualicen en las Plataformas de OsmiPass para que surta todos sus efectos. Es responsabilidad del Usuario verificar y consultar constantemente los Términos y Condiciones a efecto de conocer dichos cambios o modificaciones, para lo cual, los mismos estarán disponibles en las Plataformas de OsmiPass. El Usuario entiende y acepta que los Términos y Condiciones que estén publicados o disponibles en las Plataformas de OsmiPass serán los que subsistan.

Los productos y servicios que se ofrecen a través de las Plataformas de OsmiPass® están disponibles para su entrega en los conjuntos conocidos bajo las marcas DSM Familia®. El Servicio en las Plataformas de OsmiPass digitales únicamente está

disponible para personas mayores de edad (18 años o más). Es responsabilidad exclusiva de los padres o tutores imponer las restricciones o medidas de acceso a los menores de edad a su cargo, respecto del uso del Servicio a través de las Plataformas de OsmiPass y, en su, caso, estar conformes y aceptar los Términos y Condiciones, por sí, o en representación del menor de edad.

El Servicio está disponible en la República Mexicana.

El uso del Servicio en las Plataformas de OsmiPass digitales requiere o podrá requerir acceso a internet, dispositivos con determinado software y en algunos casos, descarga de aplicaciones y actualizaciones periódicas.

## 2.- REGISTRO.

Para realizar cualquier compra a través de la Plataforma de OsmiPass, el Usuario deberá seguir las instrucciones que allí se indican, así como brindar la información requerida de forma completa, veraz y precisa.

El Usuario es responsable del uso de las Plataformas de OsmiPass, incluyendo el no autorizar a terceros, por lo cual, pedimos sea cuidadoso en proteger la seguridad de sus datos e información personal.

Le recomendamos asegurarse de cerrar correctamente su sesión al concluir cada compra en la Plataforma de OsmiPass, a fin de evitar el mal uso por parte de terceros no autorizados, pues en dicho caso, Dsm Familia no tendrá responsabilidad.

Dsm Familia se reserva el derecho exclusivo de prestar los Servicios, de acuerdo con sus políticas internas y Términos y Condiciones. Asimismo, Dsm Familia se deslinda de cualquier responsabilidad por el mal uso, acceso no autorizado, o alteración de dichos Servicios por parte de terceros no autorizados.

El Usuario asume plena responsabilidad por cualquier uso indebido o violación de las condiciones de uso de los Términos y Condiciones o de los Servicios prestados por Dsm Familia."

## 3. TIPOS DE SERVICIOS Y PRODUCTOS.

El Servicio a través de la Plataforma de OsmiPass ofrece diferentes opciones de productos y/o servicios, los cuales, entre otros, se encuentran: boletos de eventos.

El Usuario acepta que Dsm Familia se reserva el derecho de modificar o retirar los Servicios ofrecidos en cualquier momento y sin necesidad de aviso previo.

### 3.1 Compra de boletos a través de la Plataforma OsmiPass®:

Este Servicio consiste en la compra de boletos para acceder a los eventos Dsm Familia®, según corresponda, y dependiendo de la Plataforma OsmiPass utilizada, el sistema le podrá solicitar el seleccionar e ingresar cierta información, la cual podrá

variar dependiendo de la plataforma elegida, que de manera enunciativa podrá ser: la ciudad donde desea realizar la compra, el conjunto Dsm Familia®, evento, día, estelar, horario, asiento, el tipo de boleto, lugar y número de boletos a adquirir.

Posteriormente el Usuario deberá ingresar los datos personales requeridos. El tratamiento de los Datos Personales se realizará conforme al Aviso de Privacidad de Dsm Familia® el cual, se encuentra publicado consultable [www.dsmfamilia.com](http://www.dsmfamilia.com)

Dentro de las aplicaciones oficiales de Dsm Familia® para dispositivos móviles Android y/o iOS, así como en el sitio web [www.dsmfamilia.com](http://www.dsmfamilia.com), se solicitará autorización para activar la localización geográfica, con objeto de ofrecerle una mejor experiencia de servicio con respecto a las opciones de eventos, alimentos y promociones más cercanas a su ubicación. El Usuario podrá también recibir promociones u ofertas de servicios y productos, las cuales podrá redimir de acuerdo con la vigencia y términos y condiciones aplicables al tipo de promoción u oferta publicada dentro de las aplicaciones oficiales de Dsm Familia o a través de los canales de comunicación oficiales de Dsm Familia.

Al hacer uso de este Servicio a través de las Plataformas OsmiPass, el Usuario tendrá las opciones de compra de boletos, los cuales estará sujetos a la disponibilidad de acuerdo con la demanda existente al momento.

Los canales de venta existentes son los siguientes: i) Sitio web [www.dsmfamilia.com](http://www.dsmfamilia.com); ii) Apps; iii) Punto de venta en los eventos y vía telefónica en el número 33-29545625. El único de estos canales a través de cual se podrán hacer además reservaciones, será a través de la vía telefónica antes referida. Todos estos canales de venta podrán estar disponibles o no de tiempo en tiempo y variar su disponibilidad sin previo aviso.

Reservación de boletos: Tratándose de la reservación vía telefónica, el Usuario deberá seleccionar la opción “reservar”. El sistema le proporcionará un número de folio el cual deberá presentar y/o mostrar en la taquilla del evento seleccionado, para proceder a comprar el o los boletos. En estos casos es necesario llegar con al menos 35 minutos de anticipación al evento, ya que en caso de no celebrarse la compra respectiva, la reservación se liberará 30 minutos antes del inicio del evento, quedando Dsm Familia® libre de toda responsabilidad.

Compra de boletos: Al momento de realizar la compra, el Usuario deberá elegir la información siguiente: la ciudad donde desea realizar la compra; el conjunto Dsm Familia el evento; estelar; día; horario; lugar; así como el tipo y número de boletos a adquirir. Asimismo, tendrá disponible como forma de pago los siguientes medios: tarjeta de débito/crédito (Visa, Mastercard, Visa Checkout, American Express, Paypal, Eventoscash®, tarjeta Club Dsm Familia y/o cualquier otra que de tiempo en tiempo esté disponible), además del pago en efectivo (según aplique en las Plataformas de OsmiPass). Una vez realizado el proceso y aceptación de la compra de los boletos, no

habrá cambios, cancelaciones, ni devoluciones de ningún tipo. El plazo límite para recoger los boletos es previo al término de el evento (inicio de los créditos al final del evento).

En algunas Plataformas OsmiPass, podrá estar disponible el servicio de preventa de boletos (entiéndase por “preventa”, el período anterior al evento). En tal caso, el precio del boleto podrá ser mayor al precio en el periodo ordinario de exhibición del evento (entiéndase por “ordinario” al período posterior al estreno del evento). En período de preventa no participan precios preferenciales, promociones o descuentos, salvo los expresamente establecidos por Dsm Familia.

Concluido el proceso de compra, se enviará una confirmación de compra a través del medio en donde se realizó la transacción de compra, que contendrá una imagen del evento, así como un código de barras y/o un código QR y/o un código de confirmación de compra, de acuerdo con la Plataforma de OsmiPass correspondiente.

La confirmación de compra con el código de barras y/o QR será enviada vía correo electrónico a la dirección de correo que se indicó al efectuar la compra y podrá ser descargable en formato PDF (formato de texto, no editable, con datos completos de la compra: eventos, función, película, asiento y tipo de boleto e incluye el código de barras/QR) y/o Passbook (formato especial de sistemas operativos iOS y Android: consiste en un código QR), y tal envío de confirmación no tiene costo.

Una vez adquiridos los boletos vía las Plataformas OsmiPass y efectivamente pagado el costo, para que el Usuario pueda redimirlos, deberá acudir a la arquilla del eventos donde hizo la compra (área de acceso previa a la sala de eventos, donde el Usuario entrega los boletos y se permite el acceso al evento seleccionado). Ahí deberá presentar impreso y/o mostrar el código de barras y/o QR generado en la confirmación de la compra. El personal del evento procederá a escanear el código para validarlo y proporcionar al Usuario el acceso a la sala para que disfrute del concierto.

Una vez escaneado en el eventos el código de barras/QR contenido en la confirmación de compra este quedará liberado, por lo que ya no podrá volver a escanearse, quedando redimido el boleto.

En ciertos casos por razones de seguridad, así como para verificar la edad del Usuario de acuerdo con la clasificación del evento, se podrá requerir al Usuario presentar además una identificación oficial vigente y la tarjeta de crédito/débito, sistemas de pago PayPal, tarjeta Eventoscash® y/o tarjeta Club Dsm Familia®, con la que se hizo la compra.

El plazo limite para recoger los boletos será hasta antes del término del evento.

### 3.1.2. Condiciones generales de boletos de eventos.

Los boletos de eventos están sujetos a las siguientes restricciones:

- Validos únicamente para el evento y la fecha indicada en el boleto.
- No habrá permanencia voluntaria.
- Prohibida su reventa.
- El ingreso al Evento no se encuentra condicionado a la compra de alimentos y bebidas ofrecidos por Dsm Familia. No obstante lo anterior, se prohíbe el ingreso y consumo de alimentos y bebidas que no hayan sido adquiridos en los puntos de venta o canales digitales de Dsm Familia.
- Asientos para personas con discapacidad física: En Dsm Familia valoramos la diversidad y respetamos los derechos humanos de todos nuestros Usuarios. En aquellos casos en que el Usuario seleccione por error un asiento que está destinado para una persona con discapacidad física en alguna de nuestras salas de exhibición eventos, el personal de Dsm Familia lo reubicará en otro asiento que se encuentre libre en el horario elegido o en caso de no contar con lugares disponibles en el horario de el evento, podrá ser ubicado en otro horario o evento disponible. Los asientos adyacentes se encuentran destinados para un acompañante. Bajo estas circunstancias, el boleto adquirido no es reembolsable.
- Cargo por compra o reserva de boletos por uso de medios electrónicos: Al realizar la compra de cada boleto de entrada a los conjuntos eventos operados por Dsm Familia mediante el sitio web [www.dsmfamilia.com](http://www.dsmfamilia.com), Apps de Dsm Familia, se aplicará un cargo por servicio de \$50.00 (cincuenta pesos M.N.), adicional al valor nominal del boleto de entrada, el cual se verá reflejado en el precio final de compra. Dicho pago por servicio se realizará por cada boleto de entrada adquirido en dichos medios digitales y en cualquier otro medio digital que de tiempo en tiempo se utilice para la venta de boletos.

El uso de las taquillas tradicionales y no digitales para la venta de boletos no genera el mencionado cargo por los Servicio. No obstante lo anterior, el cargo por servicio digital antes descrito aplicará igualmente en la reserva de boletos, mismo que deberá cubrirse al momento de realizar el pago directamente en la taquilla del conjunto Dsm Familia® que el Usuario haya seleccionado.

El cargo por compra o reserva de boletos de entrada a los conjuntos eventos por Dsm Familia a través del sitio web [www.dsmfamilia.com](http://www.dsmfamilia.com), Apps de Dsm Familia es un servicio proporcionado directamente por Desfragmentado, en consecuencia, no es un servicio prestado por Dsm Familia y cualquier situación relacionado o resultado de este cargo, deberá atenderse con Desfragmentado.

En caso de que el Usuario requiera factura por dicho servicio digital, le pedimos tomar en cuenta las indicaciones y consideraciones señaladas en el apartado 5 (Facturación) de estos Términos y Condiciones.

### 3.2.1 Consideraciones generales al realizar la compra de boletos:

Este Servicio permite realizar compras de boletos con anticipación. Los días de anticipación pueden variar de acuerdo con cada conjunto Dsm Familia®.

Previo a efectuar la confirmación de la compra, el Usuario deberá revisar la compra que realizará, ya que una vez confirmada no se podrán realizar modificaciones o cancelaciones.

El Usuario es responsable de la elección de los elementos de compra, en caso de haber algún error, Dsm Familia® no será responsable.

El Usuario será responsable de revisar los Términos y Condiciones de su compra, incluyendo la descripción y especificación de los productos o servicios adquiridos, plazo de entrega, condiciones o formas de pago, el monto total de la compra.

La confirmación de la compra está sujeta a la autorización y aprobación de la entidad emisora de la tarjeta con la que efectuó el pago, en consecuencia, hasta en tanto sea emitida dicha autorización, Dsm Familia® se reserva del derecho de procesar la compra correspondiente.

Los productos o servicios adquiridos se entregarán en el eventos que selecciono el Usuario al momento de hacer la compra.

La compra estará limitada al número de productos o servicios que establezca la Plataforma OsmiPass.

Dsm Familia® no se hace responsable de extravíos, daños, robos, perdidas de comprobantes de compra de los productos y servicios adquiridos, quedando estos bajo la exclusiva responsabilidad del Usuario.

Algunos productos o servicios ofrecidos a través de alguna de las Plataformas OsmiPass podrán no participar en promociones, que se encuentren vigentes, si no participan no se mostrará el beneficio en el sistema.

Todos los precios que se expendan a través de las Plataformas de OsmiPass incluyen IVA y son en Moneda Nacional.

Los precios están sujetos a cambios sin previo aviso.

Los precios de los boletos de eventos podrán ser diferentes dependiendo el formato, sala, eventos, días, función, o cualquier otro elemento diferenciador.

Los boletos, folios y cupones empresariales (para efectos de estos Términos y Condiciones, se entenderá que son los adquiridos por personas físicas, empresas o instituciones a un precio especial y por un número determinado, los cuales podrá ofrecer a su personal o clientes para disfrutarlos en determinados conjuntos Dsm Familia de la República Mexicana y bajo ciertas condiciones y restricciones), se sujetarán a los términos, condiciones y restricciones para su redención y/o canje que fueron proporcionadas a la persona que los adquirió con Dsm Familia y/o a través de alguna empresa filial o subsidiaria, por lo que será obligación del adquirente hacerlas del conocimiento del cliente final, liberando a Dsm Familia de cualquier responsabilidad sobre esta índole. Así también se aclara que algunas Plataformas de OsmiPass podrán no estar disponibles para el canje de estos folios, boletos y cupones empresariales.

#### 4.- PROMOCIONES Y DESCUENTOS.

Dsm Familia podrá emitir promociones y/o descuentos, las cuales se sujetará a las, bases, términos, condiciones y restricciones que en ellas se indiquen.

#### 5. FACTURACIÓN.

En caso de que el Usuario requiera una factura por la compra de boletos u otros productos y servicios a través de este Servicio, la misma será emitida en el establecimiento o vía electrónica en la página web [www.dsmfamilia.com](http://www.dsmfamilia.com), siendo necesario contar con el ticket o el comprobante de compra, así como ingresar los datos necesarios requeridos para la emisión de la factura.

El Usuario debe considerar que los datos necesarios para la generación de la factura son los que señale la legislación aplicable, incluyendo la fecha en la que se realizó la compra, el número de transacción, el número de eventos y el monto de la compra (en Moneda Nacional y con IVA incluido).

En caso de que el Usuario requiriera una factura por el cargo por servicio de compra o reserva de boletos por uso de medios electrónicos y digitales cuyo servicio es proporcionado por Desfragmentado según se detalló en la sección 3 de estos Términos y Condiciones, la misma podrá ser emitida en el establecimiento o solicitarse al correo electrónico [facturacion@dsmfamilia.com](mailto:facturacion@dsmfamilia.com), siendo necesario contar con el comprobante de compra, así como ingresar y/o proporcionar los datos necesarios requeridos para la emisión de la factura.

El Usuario contará con un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales para facturar contados a partir de la fecha de compra, siempre y cuando corresponda al año en curso. Asimismo, la fecha de la factura corresponderá a la fecha de su generación y la fecha del ticket o comprobante de compra solo se indicará como información adicional, las demás disposiciones que rigen la facturación se especificarán en la

página web [www.dsmfamilia.com](http://www.dsmfamilia.com) o, tratándose del cargo por servicio digital proporcionado Desfragmentado, se le especificarán en el medio a través del cual solicite la factura.

## 6. CIBERSEGURIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Usuario se compromete a respetar todos los procesos y procedimientos establecidos en materia de ciberseguridad y seguridad de la información relacionados con las Plataformas de OsmiPass. El Usuario entiende y reconoce que el cumplimiento de estos procesos es fundamental para la correcta prestación de los Servicios, y que cualquier incumplimiento a los mismos podría afectar su disponibilidad.

El Usuario se obliga a realizar todos los pagos correspondientes a los Servicios únicamente a través de medios de pago legítimos y autorizados. En caso de que Dsm Familia detecte, tenga evidencia o existan indicios de que el Usuario haya utilizado o esté utilizando medios de pago que violen alguna de las siguientes condiciones: (i) alguna norma legal vigente, (ii) las políticas internas de Dsm Familia, (iii) los Términos y Condiciones aplicables, o (iv) los procesos de ciberseguridad establecidos por Dsm Familia, el Usuario acepta que Dsm Familia se reserva el derecho de suspender o cancelar su cuenta, o bien no prestar el Servicio solicitado sin asumir responsabilidad alguna por dicha suspensión, cancelación o negativa, además de ejercer las acciones legales que procedan en su contra, incluyendo el dar aviso a la policía cibernética sobre los posibles delitos en materia de ciberseguridad.

## 7. ANTILAVADO

El Usuario se compromete a cumplir plenamente con todas las leyes, reglamentos y normas internacionales aplicables en materia de prevención del blanqueo de capitales o Antilavado (AML), incluyendo, la normatividad vigente y aplicable en México.

## 8. CUMPLIMIENTO

El Usuario se compromete a cumplir con la Política Global de Integridad de Dsm Familia.

## 9. AVISO DE PRIVACIDAD

El Servicio está sujeto a la Política de Privacidad y/o al Aviso de Privacidad que se encuentran en la página de internet [www.dsmfamilia.com](http://www.dsmfamilia.com) El uso del Servicio representa su consentimiento expreso e irrevocable a lo dispuesto en el Aviso de Privacidad de Dsm Familia, por consiguiente, el Usuario deberá leer cuidadosamente el Aviso de Privacidad antes de hacer uso del Servicio y/o acceder al contenido.

## 10. USO DE CONTENIDO



El Usuario acepta que el uso incorrecto de las Plataformas de OsmiPassy/o el Servicio y/o el incumplimiento de los Términos y Condiciones puede constituir una violación de los derechos de autor, así como de propiedad intelectual e industrial de los mismos.

Dsm Familia se reserva el derecho de modificar los Términos y Condiciones, el Servicio y las Plataformas de OsmiPass® en cualquier momento. El Usuario se obliga expresa e irrevocablemente a no violar, eludir, realizar ingeniería inversa, decodificar, desmontar o, de cualquier modo, alterar con tecnología la seguridad de las Plataformas de OsmiPassy sus contenidos.

Además de aquellas reglas y restricciones establecidas en los presentes términos y condiciones, se establecen las siguientes:

(i) El Usuario estará autorizado a utilizar este Servicio y las Plataformas de OsmiPass única y exclusivamente para uso personal y queda expresamente prohibida su utilización para fines comerciales, con fines de lucro, directo o indirecto, o inclusive sin fines de lucro, incluyendo sin limitación: reproducirlo, comunicarlo, publicarlo, trasladarlo, sincronizarlo y/o fijarlo.

(ii) Las restricciones antes mencionadas también incluyen, entre otros, textos, gráficos, configuraciones, interfaces, logotipos, fotografías, etc. También se prohíbe crear obras derivadas o materiales que provengan o se basen en cualquier forma de las Plataformas de OsmiPassy del Servicio.

## 11. CONTENIDO

Cualquier uso, incluyendo los publicitarios, republicación, exhibición, ejecución o comercialización del contenido de las Plataformas de OsmiPassy del Servicio, las marcas o avisos comerciales, redes sociales, red de cómputo o página de Internet se encuentra estrictamente prohibido sin el previo consentimiento por escrito de Dsm Familia. Determinados contenidos, productos y servicios proporcionados por Dsm Familia, pueden incluir materiales de terceros, tales como, enunciativamente: enlaces a los sitios web, promociones, datos, diseños, etc.

El Usuario acepta que no utilizará ningún material sin autorización previa y por escrito de Dsm Familia, de manera que infrinja o viole los derechos de su titular.

Dsm Familia (ni sus afiliadas, accionistas, directores o empleados) no se responsabiliza por daños o perjuicios derivados del acceso, uso o mala utilización del contenido de las Plataformas de OsmiPass y del Servicio.

Dsm Familia no asume responsabilidad alguna con los contenidos y servicios comerciales o de otra índole, aplicaciones o páginas web ajenas a Dsm Familia que se puedan enlazar electrónicamente (link) directa o indirectamente a través del portal de

www.dsmfamilia.com o que manejen información relacionada con el contenido del mismo.

Dsm Familia no adquiere ninguna responsabilidad por causa de problemas técnicos que se pudieran producir en equipos informáticos que se utilicen durante la conexión a la red Internet, ya sea a través de las Plataformas de OsmiPasso de otras páginas webs.

## 12. PROPIEDAD INTELECTUAL

El Usuario acepta que los productos, gráficos, diseños, marcas, dibujos, interfaces, clips de audio, clips de video, contenido editorial, guiones y software utilizados en el Servicio, contienen información y material confidencial que es propiedad exclusiva de Dsm Familia y/o sus licenciados y que se encuentra protegido por las leyes aplicables de propiedad intelectual e industrial.

El Usuario acepta que no utilizará esa información o material confidencial de ninguna forma excepto para utilizar el Servicio de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones.

Ninguna parte del Servicio o de las Plataformas de OsmiPass puede reproducirse para fines comerciales o de lucro, de ningún modo o por ningún medio. El Usuario acepta expresa e irrevocablemente no modificar, distribuir o crear trabajos derivados basados en el Servicio y/o el contenido, de ninguna manera, ni explotará el Servicio de ninguna manera no autorizada.

Dsm Familia también puede imponer límites al uso de determinados contenidos, aplicaciones o porciones del Servicio, en cualquier caso y sin previo aviso, ni responsabilidad alguna de su parte.

Las marcas Dsm Familia®, OsmiPass®, el logotipo y otras marcas comerciales, avisos comerciales, gráficos, dibujos y diseños, el programa, reservas de derechos al uso exclusivo utilizados en relación con el Servicio, así como el diseño de la página web, APP y otros elementos de derecho de autor, son propiedad exclusiva de DSM Familia.

Otras marcas comerciales, marcas de servicios, gráficos y logos utilizados en relación con el Servicio y/o las Plataformas de OsmiPassy sus contenidos, pueden ser marcas comerciales de sus respectivos dueños o titulares. El Servicio no implica en forma alguna, cesión al Usuario de derecho o licencia con respecto a cualquier marca o derecho protegido.

El Usuario acepta que en caso de incurrir o que se presuma incurrió en alguna conducta o hecho que vulnere algún derecho de propiedad industrial o intelectual, Dsm Familia y/o por conducto de alguna filial o subsidiaria podrá sin previo aviso proporcionar la información que acredite o presuma su responsabilidad a las

autoridades competentes, y ejercer las acciones legales que se estimen pertinentes, a fin de que se realicen las investigaciones respectivas y se determinen responsabilidades, así también en caso de que alguna autoridad requiera información a Dsm Familia sobre las acciones o hechos efectuados por el Usuario, se proporcionarán sin previo aviso o notificación.

Todos los derechos reservados son propiedad de Eventosmas de la República, S.A. de C.V. y/o Exhibidora Mexicana Dsm Familia, S.A. de C.V. y/o de su respectivo titular.

### 13. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS / LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Dsm Familia no garantiza ni declara que el uso que el Usuario haga del Servicio será ininterrumpido o libre de error. Dsm Familia hará los mejores esfuerzos para que en caso de falla, interrupciones o cualquier imprevisto relacionado con el Servicio sea solucionado de forma rápida y satisfactoria para el Usuario.

Dsm Familia no garantiza que el Servicio estará libre de pérdida, corrupción, ataque, virus, interferencia, intervención (hacking), ingreso u otra alteración de seguridad, por lo que renuncia a cualquier responsabilidad relacionada con los mismos.

### 14. REEMBOLSOS

Una vez que el Usuario realice la compra de algún producto o servicio y reciba la confirmación correspondiente, no se podrá cancelar, modificar, cambiar, por lo que no se podrán realizar reembolsos o devoluciones.

En caso de proceder alguna devolución o reembolso por un caso excepcional, esta se podrá realizar por el mismo medio de compra.

### 15. LEGISLACIÓN APLICABLE / JURISDICCIÓN

Las operaciones que pueden realizarse a través de este Servicio se regirán por la legislación mercantil y por la Ley Federal de Protección al Consumidor de la República Mexicana. Cualquier controversia que se derive de la aplicación de estas se ventilará ante los tribunales y las autoridades de la Ciudad de Guadalajara, Jalisco, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que les pudiera corresponder por razón de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa.

### 16. NOTIFICACIONES Y ACLARACIONES

Cualquier cuestión, aclaración o queja no establecida en los presentes Términos y Condiciones, será resuelta por Dsm Familia, favor de consultarlo al correo [desfragmentado@dsmfamilia.com](mailto:desfragmentado@dsmfamilia.com) o al teléfono de atención a clientes 3329545625. Dsm Familia® señala como domicilio para recibir notificaciones el ubicado en C Jacarandas 20, Col. La Higuera, 45189, Zapopan, Jalisco, y correo electrónico

contacto@dsmfamilia.com. Teléfono: 3329545625. Última actualización: 09 de junio de 2025.