

Términos y Condiciones Generales del Festival Paax GNP 2026

El **Festival Paax GNP 2026** ofrece una experiencia única e inmersiva que combina el arte, la cultura y la música con el exclusivo hospedaje en los hoteles **Xcaret Arte** y **Xcaret México**. Durante las fechas del **23 de Julio 2026 al 02 de Agosto 2026**, los asistentes podrán disfrutar de un paquete integral que incluye alojamiento en las instalaciones de estos hoteles, acceso a todos los conciertos del festival y los servicios que ofrece el mismo Hotel Xcaret.

Las EXPERIENCIAS y/o paquetes que el Festival Paax GNP ofrecerá en 2026 son:

- **10 Noches** (10 noches de hospedaje más conciertos sinfónicos, darksides y paax talks)
- **5 Noches** (5 noches de hospedaje más conciertos sinfónicos, darksides y paax talks)
- **4 Noches** (4 noches de hospedaje más conciertos sinfónicos, darksides y paax talks)
- **3 Noches** (3 noches de hospedaje más conciertos sinfónicos, darksides y paax talks)
- **2 Noches** (2 noches de hospedaje más conciertos sinfónicos, darksides y paax talks)
- **1 Noche** (1 noche de hospedaje más conciertos sinfónicos, darksides y paax talks, estará disponible a venta en marzo, abril y mayo de 2026)

Al adquirir nuestras **Experiencias**, los clientes obtienen acceso a una oferta que combina el hospedaje con una agenda musical, brindando una experiencia en conjunto. Estas **Experiencias** incluyen:

- **Alojamiento** en las fechas reservadas en el **Hotel Xcaret Arte** o **Hotel Xcaret México**, según la opción seleccionada. Los clientes hospedandose en Xcaret México, pueden ser acomodados tanto en Fase 1 como Fase 2 dependiendo de la disponibilidad del Hotel.
- **Tarifa All-Fun Inclusive**, que ofrece acceso a los parques disponibles de Grupo Xcaret, así como alimentos y bebidas en los establecimientos participantes.
- **Transporte** de ida y vuelta entre el hotel y el aeropuerto, facilitando la llegada y salida de los asistentes.
- **Acceso** a los conciertos programados durante las fechas seleccionadas del **Festival Paax GNP 2026**, todos llevados a cabo en el **Hotel Xcaret**.

El Festival también tiene venta de entradas sencillas a cada concierto:

- **Acceso a concierto** (boletos de conciertos únicamente. Sin acceso a hospedaje y alimentos)
-

1. Términos de Admisión y Participación

1.1 Admisión General

- La admisión a los conciertos del **Festival Paax GNP 2026** está sujeta a la presentación de un boleto válido para cada uno de los asistentes, independientemente de su edad.

A la llegada

- Los asistentes deberán portar en todo momento una pulsera o pase de acceso emitido y entregado por el festival al momento de su llegada al hotel. Esta pulsera o pase es personal e intransferible. Cualquier alteración o pérdida de estos elementos puede resultar en la denegación del acceso.
- La pérdida de la pulsera tiene un costo de reposición el cual determinará el Festival.
- Los niños y niñas a partir de los **6 años** pueden asistir a los conciertos sinfónicos y de cámara del festival, siempre que estén acompañados de un adulto responsable (padre, madre o tutor legal) en todo momento.
- Debido a las políticas del hotel, no se permiten niños y adolescentes menores de 16 años en los conciertos Darkside.
- El Festival cuenta con un stand de atención a clientes ubicado en el Lobby de Grupos del Hotel Xcaret Arte. En dicho espacio, sin excepción, los clientes deberán acudir a hacer su registro del Festival, obtener boletos, ayuda, apoyo a niños y adolescentes, etc.

1.2 Admisión de niñas, niños y adolescentes

- Los niños a partir de los **6 años** deben contar con un boleto individual para ingresar al festival.
- Niños y adolescentes menores de **14 años** deberán estar siempre acompañados por un adulto (padre, madre o tutor legal) durante toda su estadía en las áreas del festival.
- El adulto responsable debe adquirir un boleto válido y será responsable de la supervisión continua del menor en todas las actividades del festival.
- Para los niños y adolescentes entre **6 y 15 años**, los organizadores se reservan el derecho de solicitar la presentación de un documento de identidad o **CURP** para verificar la edad del menor y reservar su hospedaje en el **Hotel Xcaret México**.

1.3 Admisión de Adolescentes de 16 a 17 Años

- Los adolescentes de entre **16-17 años** pueden ingresar sin la compañía de un adulto, pero deben portar una **identificación oficial o CURP** que confirme su edad para confirmar el hospedaje en el **Hotel Xcaret Arte**.
- Estos adolescentes serán responsables de su conducta durante el evento y estarán sujetos a las mismas normas que los asistentes adultos.

1.4 Responsabilidades del Adulto Acompañante

- El adulto que acompañe a los menores será responsable de su comportamiento durante todo el evento. Si un menor incurre en conductas inapropiadas o peligrosas, tanto el menor como el adulto responsable podrán ser expulsados del Festival sin derecho a reembolso.
- Los adultos que acompañen a menores deberán asegurarse de que el niño se mantenga dentro de las áreas seguras y adecuadas para su edad.

1.5 Áreas Restringidas para Menores

- Existen áreas del festival a las que los menores de **18 años** no podrán acceder, como zonas designadas para el consumo de alcohol y otras instalaciones del **Hotel Xcaret Arte** fuera de las designadas por el Festival.
- Existen áreas del hotel y de los conciertos del Festival Paax GNP que son cercanas a áreas de consumo de alcohol, por lo que los padres y tutores serán responsables de los menores respecto a esto. El personal de seguridad tiene la autoridad para verificar la edad de las personas que soliciten bebidas a base de alcohol.

1.6 Normas de Conducta

- Se espera que todos los asistentes, incluidos los menores, mantengan una conducta respetuosa hacia los demás asistentes, artistas y el personal del festival.
- **El uso de celular** está prohibido durante los conciertos o cualquier tipo de tableta o dispositivo que tenga iluminación.
- Queda prohibido el comportamiento violento, ofensivo o inapropiado, y cualquier infracción de esta norma podrá resultar en la expulsión inmediata del festival sin reembolso, tanto para el infractor como para sus acompañantes.

1.8 Accesibilidad y Seguridad para Niños

- El stand de asistencia a clientes del Festival Paax GNP será el área designada de apoyo a niños y adolescentes que requieran atención, niños extraviados, etc. El personal del Festival, dependiendo la situación, informará al equipo correspondiente para atención inmediata, así como a la localización de los

padres. Se informará de inmediato también al personal de seguridad del Hotel Xcaret Arte.

- Se recomienda que los niños pequeños porten brazaletes identificativos con el nombre del niño y el contacto del adulto acompañante en caso de separación.

1.9 Modificaciones de Acceso

- Los organizadores se reservan el derecho de modificar los términos de admisión y participación en cualquier momento, incluyendo la capacidad de restringir el acceso de menores si las condiciones del evento lo ameritan (por ejemplo, debido a cuestiones de seguridad, cambios en el programa o actualizaciones de regulaciones locales).

1.10 Prohibiciones Específicas

- Queda estrictamente prohibido el ingreso de cualquier tipo de arma, bebidas y alimentos, bebidas alcohólicas, drogas o sustancias prohibidas a la sala de conciertos. El personal de seguridad podrá inspeccionar bolsas, mochilas y otras pertenencias para garantizar el cumplimiento de esta norma.
- Los asistentes, incluidos los menores, no podrán ingresar con objetos peligrosos como armas de cualquier tipo, pirotecnia o cualquier artículo que pueda representar un riesgo para la seguridad de los demás asistentes.

1.11 Política de Reingreso

- El festival permitirá el reingreso de los asistentes a los conciertos en la misma fecha, siempre y cuando presenten su pulsera o pase de acceso en los puntos de control. Tomando en cuenta las normativas de entrada a los conciertos.
- Los menores deberán reingresar acompañados por el mismo adulto responsable con el que ingresaron originalmente.

2. HOSPEDAJE

2.1 Políticas de Reservación

- Los paquetes de experiencias del **Festival Paax GNP 2026** incluyen hospedaje en el **Hotel Xcaret Arte** y/o **Hotel Xcaret México** (en adelante "EL HOTEL"), dependiendo de la opción adquirida al momento de la compra.
- La reserva de habitaciones no es inmediata ya que no depende del Festival. Para tal efecto el Festival **contará con 5 días hábiles** para que una vez realizada la compra solicite a Xcaret el número de reserva de hospedaje. No

dependerá del Festival Paax GNP el tiempo que demore Grupo Xcaret en procesar las reservas y que queden registradas en el sistema.

- Una vez que Xcaret remita el número de reserva al equipo de atención a ventas del festival, **se contará con 3 días hábiles** a partir de la recepción por parte de Xcaret del número de reserva para el envío de la misma a los clientes.
- La compra garantiza una habitación con la capacidad elegida (sencilla, doble, triple, o cuádruple en el caso exclusivo del **Hotel Xcaret México**) para los días especificados en la experiencia adquirida a través de la plataforma oficial del Festival.

2.2 Asignación de Habitaciones

- La **asignación de Casa y habitaciones** dentro del hotel estará sujeta a la disponibilidad al momento del check-in, sin garantía de ubicación o tipo de cama. Esta política dependerá exclusivamente del hotel y no del Festival Paax GNP.

2.3 Modificación de Nombres

- La **modificación de datos de las personas en la reserva** tendrá un costo de **USD \$200** por cambio.
- El límite para realizar estos cambios es el **01 de Julio de 2026**. Después de esta fecha, no se permitirán modificaciones en las reservaciones bajo ninguna circunstancia.

2.4 Upgrades de Categoría

- Cualquier solicitud de **upgrade de categoría** en las habitaciones deberá gestionarse directamente con el hotel y estará sujeta a la **disponibilidad** del mismo.

2.5 Tipo de Cama

- El tipo de cama (individual, doble, matrimonial) estará sujeto a la **disponibilidad** del hotel al momento del check-in, por lo que no se puede garantizar una configuración específica. Esta política depende exclusivamente del Hotel y el Festival Paax GNP no tendrá injerencia en la misma.

2.6 Límites en las Habitaciones

- **Hotel Xcaret Arte:** Se permitirá un máximo de **3 personas** por habitación (la tercera con costo adicional). El hotel admite personas mayores de **16 años en adelante**.
- **Hotel Xcaret México (Paquete Familiar):** Se permitirá un máximo de **3 adultos** por habitación (el tercero con costo adicional). La capacidad

máxima es de **4 personas**, que pueden incluir **2 adultos y 2 menores** de hasta 16 años. Siempre debe haber como mínimo 1 adulto en la habitación.

2.7 Registro y Transporte

Transportación del Aeropuerto al Hotel y viceversa

- El cliente es responsable de gestionar su reservación de traslado **del aeropuerto al hotel y viceversa** con al menos **una semana de anticipación** a su llegada. Para ello, deberá **contactar directamente al hotel correspondiente a su reserva**.
- Los hoteles del **Grupo Xcaret** cuentan con servicio de transportación **cada 30 minutos a partir de las 09:00 hrs y, a partir de las 17:00 hrs, el transporte sale cada hora**.
- Los huéspedes del Hotel Xcaret Arte deberán hacer check in en el hotel y posteriormente acercarse al stand de atención a clientes del Festival Paax GNP ubicado en el Lobby de Grupos del Hotel Xcaret Arte.
- Los huéspedes del **Hotel Xcaret México** deberán hacer check in en su hotel y posteriormente informar vía correo o el whatsapp de atención a clientes el día que llegarán y realizarán su registro ante el Festival Paax GNP.
- El Festival ofrecerá gratuitamente transportación **entre el Hotel Xcaret México y el Hotel Xcaret Arte**. Dicha transportación se ubicará en el Lobby del Hotel México con 1 hora de anticipación a los conciertos del día, este transporte esperará un máximo de 30 minutos. Asimismo, ofrecerá transportación de regreso al Hotel Xcaret México al finalizar cada concierto, la que se ubicará en el Foyer de grupos del Hotel Xcaret Arte y que esperará por clientes hasta 30 minutos después de los conciertos. Será responsabilidad del cliente llegar a los puntos de transporte en tiempo y forma. En caso de que no llegue a los puntos de transportación entre hoteles a tiempo el cliente deberá trasladarse a su hotel por sus propios medios. No será responsabilidad del Festival Paax GNP que el cliente no llegue a los puntos de transportación o a los conciertos. El Festival Paax GNP no reembolsará a ningún cliente que no llegue a los conciertos argumentando que no encontró el transporte pues los transportes se retirarán conforme se establece en este punto para evitar que los clientes que sí llegaron a tiempo lleguen tarde a los conciertos. No se realizarán dobles vueltas para recoger a clientes que llegaron tarde.

2.9 Reservaciones relativas a servicios del Hotel

- El Festival **no gestiona reservaciones** para los servicios ofrecidos por el hotel que no estén incluidos en el paquete. Los clientes deberán contactar directamente al hotel para solicitar cualquier servicio adicional una vez que reciban por parte del Festival Paax GNP el número de reserva proporcionado por el hotel.

- Para la reserva de restaurantes, parques, etc. El cliente deberá contactar directamente a Grupo Xcaret (para lo cual ya deberá contar con el número de reserva). El contacto para Xcaret Arte sólo podrá ser a través del correo hxagservice@hotelxcaret.com, en el caso de Xcaret México dxguestservice@hotelxcaret.com. El Festival PAAX GNP NO tiene injerencia directa en estos servicios.

2.10 Servicios adicionales

- Todo servicio del hotel que no esté incluido en la oferta del paquete deberá ser costado por el cliente al momento de hacer uso del mismo y no dependerá del Festival Paax GNP sino será considerado directamente entre el cliente y Grupo Xcaret.

2.11 Políticas del Hotel

- El cliente deberá **aceptar las políticas del hotel** al momento de su ingreso y estas serán válidas hasta el momento de su salida. Para más información, los usuarios deberán consultar el sitio web oficial del **Hotel Xcaret Arte** o el **Hotel Xcaret México**, según corresponda.

2.12 Contacto:

En caso de requerir asistencia con su proceso de reservación de habitaciones y apoyo del Festival, favor de dirigir un correo electrónico a:

- **Hospedaje y reservaciones:** atencionclientespaax@elekinarts.com

3. CONCIERTOS

3.1 Responsabilidad de los Boletos

- Tras la **entrega digital** de los boletos, es responsabilidad del cliente asegurarse de **guardar y presentar** sus boletos antes de la entrada al Festival. El Festival no se hace responsable por la pérdida o extravío de boletos después de su entrega.
- El Festival podrá apoyar a los clientes en caso extraordinario, para su reenvío o impresión (durante el festival), siempre y cuando el cliente presente identificación oficial, así como comprobante de la compra ya sea por correo electrónico o presencialmente en el stand del festival.
 - **Entradas a conciertos e Información adicional:**
prsalesfestivalpaaxgnp@elekinarts.com

3.2 Horarios de Concierto

- Los clientes deberán llegar a los conciertos y ubicar sus asientos con al menos 15 minutos de anticipación.
- Las puertas para los conciertos sinfónicos se **cierran a la hora establecida de su inicio en el programa**, y se volverán a abrir posterior a la primera pieza después del inicio del concierto y durante el intermedio. Una vez cerrada la puerta no se volverá a abrir, sin excepciones, hasta el intermedio del concierto.
- Esta política es internacional e inamovible para conciertos sinfónicos, y busca el respeto a los clientes que llegaron puntuales para apreciar la música así como a los artistas para no distraerlos.
- El Festival no se responsabiliza por retrasos en la llegada a los conciertos. Es responsabilidad del cliente llegar a tiempo a la sala del concierto.

3.3 Modificación de Asientos

- Los asientos adquiridos no se pueden modificar una vez completada la compra.
- En caso de que se añadan personas adicionales en la habitación posteriormente (antes de la fecha límite), la asignación de asientos para esas personas adicionales estará sujeta a la **disponibilidad y al tipo de paquete o experiencia adquirido**.
- No se podrá reacomodar a grupos de personas que compraron en momentos distintos.

3.4 Distribución de Asientos

- El sistema de ventas del Festival Paax GNP permite a los clientes la selección de sus propios asientos. En caso de que un cliente adquiriera una experiencia con un método de pago distinto o que se dificulte la asignación de asientos desde el sistema, el Festival asignará asientos en función de la experiencia adquirida y la disponibilidad.
- Los asientos serán distribuidos en función del **área asignada** al tipo de experiencia adquirida.
- Los boletos y asientos estarán acomodados según la **disponibilidad** del área reservada, de acuerdo con el layout de asientos del evento disponible a través del sistema de ventas.

3.5 Prohibición de Fotografía y Grabación

- Está estrictamente prohibido tomar fotos o realizar grabaciones de video durante los conciertos. Esta prohibición incluye el uso de cámaras profesionales, teléfonos móviles y cualquier dispositivo de grabación.
- Cualquier infracción de esta norma resultará en la **expulsión inmediata** del festival sin derecho a reembolso.

4. Condiciones de Participación

4.1 Respeto a las Normas y Personal del Festival

- Todos los asistentes al **Festival Paax GNP 2026** deberán seguir y respetar las indicaciones del personal de seguridad, organización y cualquier miembro autorizado del festival. Esto incluye el cumplimiento de normas de seguridad, instrucciones relacionadas con los accesos, asientos y áreas restringidas.
- El incumplimiento de estas indicaciones o la falta de respeto hacia el personal puede derivar en la **expulsión inmediata** del evento sin derecho a reembolso.

4.2 Admisión

- El Festival Paax GNP 2026 promueve un ambiente inclusivo, respetuoso y seguro para todos los asistentes, sin importar su raza, género, orientación sexual, identidad de género, religión, nacionalidad, edad, discapacidad o cualquier otra condición. Nos comprometemos a tratar a todos con dignidad y respeto, y no toleraremos conductas discriminatorias, abusivas o excluyentes en ninguna circunstancia. Cualquier comportamiento de este tipo será motivo de expulsión inmediata del evento y podrá conllevar consecuencias legales según las normativas vigentes.
- El Festival se reserva el derecho de admisión y permanencia. Cualquier persona que no cumpla con las normas de comportamiento, las políticas de igualdad y no discriminación, la no violencia, así como las indicaciones del personal en materia de seguridad puede ser expulsada del festival.
- Los organizadores tienen la facultad de negar la entrada o remover del evento a quienes:
 - No porten un boleto válido o pulsera de acceso.
 - Incurran en conductas inadecuadas, violentas u ofensivas hacia otros asistentes, el personal o los artistas.
 - Intenten ingresar o estén dentro del festival en áreas no autorizadas o restringidas.
- Los asistentes deben presentar boletos válidos y autenticados por los organizadores para acceder al festival. De no ser así, no se permitirá el acceso.
- Personas con boletos duplicados en acceso, sólo se permitirá el acceso a la primera persona que esté en el control y no a la segunda.

4.3 Estado de Sobriedad

- No se permitirá el acceso a los conciertos de personas que se encuentren en estado de embriaguez o bajo los efectos de sustancias ilícitas. El personal de seguridad tiene la autoridad para evaluar la condición de los asistentes y negarles el ingreso si lo considera necesario.
 - Si un asistente es encontrado dentro del recinto de conciertos bajo los efectos de alcohol en exceso o sustancias prohibidas, será **expulsado inmediatamente** del evento sin derecho a reembolso.
-

5. Seguridad y Responsabilidad

5.1 Responsabilidad por Bienes Personales

- El **Festival Paax GNP 2026** no se hace responsable por la pérdida, robo o daño a los bienes personales de los asistentes. Cada persona es responsable de cuidar y asegurar sus pertenencias durante todo el evento.
- Se recomienda a los asistentes que no lleven objetos de valor innecesarios y que utilicen los servicios de seguridad y consigna proporcionados por el Hotel Xcaret en sus habitaciones.

5.2 Responsabilidad limitada

Al adquirir boletos y paquetes para el Festival Paax GNP 2026, el asistente reconoce y acepta los términos y condiciones establecidos, incluyendo que participa en el festival bajo su propia responsabilidad. El Festival Paax GNP 2026, sus organizadores, patrocinadores, proveedores y colaboradores harán su máximo esfuerzo para garantizar un entorno seguro y una experiencia satisfactoria para todos los asistentes.

No obstante, el festival no será responsable por incidentes o daños derivados de causas fuera de su control, tales como accidentes personales, pérdidas, daños a bienes personales, situaciones de fuerza mayor, o cualquier circunstancia inesperada que pudiera ocurrir en las instalaciones. Se recomienda a todos los asistentes tomar las precauciones necesarias para disfrutar del evento de manera segura y, de ser posible, contar con seguros personales que cubran emergencias médicas o de viaje.

5.3 Seguro de Viaje y Salud

- Se recomienda a todos los asistentes que cuenten con un seguro de viaje y salud vigente durante su estadía en el **Festival Paax GNP 2026**. Este seguro debe cubrir posibles emergencias médicas, accidentes y cualquier otro imprevisto que pueda surgir durante el evento.

- El festival no proporciona cobertura de seguros por condiciones preexistentes, enfermedades o lesiones que sean culpa inexcusable del cliente. El Festival no será responsable por gastos médicos o cualquier otro costo asociado con situaciones de emergencia que puedan ocurrir durante el evento que no sean responsabilidad directa del Festival.
-

6. Comportamiento Aceptable

6.1 Conducta Durante el Evento

- Todos los asistentes al **Festival Paax GNP 2026** están obligados a mantener un comportamiento respetuoso y adecuado en todo momento. Cualquier conducta violenta, ofensiva, perturbadora o inadecuada no será tolerada.
- Los asistentes que incurran en estas conductas serán **expulsados inmediatamente** del festival sin derecho a reembolso. Esta medida se aplicará sin previo aviso y tiene como objetivo garantizar un ambiente seguro y agradable para todos los participantes.

6.2 Venta, reventa y distribución de Boletos

- Está estrictamente prohibida la venta, reventa o distribución de boletos no autorizados dentro de las instalaciones del festival o fuera de ella. Cualquier intento de comercializar boletos de manera no oficial o sin la debida autorización será motivo de **expulsión inmediata** del evento y estará sujeto a las consecuencias legales correspondientes.
 - Los boletos sólo deberán adquirirse a través de los canales oficiales del festival, el cual será únicamente www.festivalpaaxgnp.com
-

7. Uso de Imágenes y Grabaciones

7.1 Consentimiento para el Uso de Imágenes

- Los asistentes aceptan que sus imágenes, videos o grabaciones realizadas durante el Festival Paax GNP 2026 pueden ser utilizadas por los organizadores para fines promocionales, incluyendo pero no limitándose a, material publicitario, redes sociales y sitios web oficiales del Festival.

- Al asistir al festival, los asistentes otorgan su consentimiento para la captación y uso de su imagen personal en estos contextos sin compensación adicional.

7.2 Grabación Profesional

- No se permite la grabación profesional de audio o video sin la autorización expresa por parte del Festival. Cualquier grabación realizada en el Festival debe estar en conformidad con las normas establecidas para evitar la interrupción de la experiencia de otros asistentes y el incumplimiento de las políticas del festival.
-

8. Política de Cortesías

- **Derecho de Asignación:** El Festival Paax GNP 2026 se reserva el derecho de asignar los boletos de cortesía a su discreción. La asignación de estos boletos no está garantizada y puede variar según las necesidades y decisiones del Festival.
 - **Separación de Boletos:** Los boletos de cortesía proporcionados por el Festival Paax GNP 2026 son distintos y separados de aquellos ofrecidos por el Hotel Xcaret y otros terceros. Las políticas, términos y condiciones relacionados con los boletos de cortesía del Festival pueden diferir de los aplicados a los boletos adquiridos a través del Hotel Xcaret y otros socios o terceros.
 - **No Transferibilidad:** Los boletos de cortesía son personales e intransferibles, y no pueden ser intercambiados, vendidos o transferidos a otras personas sin la autorización expresa del Festival.
-

9. Medio Ambiente y Sustentabilidad

9.1 Compromiso con la Sostenibilidad

- El Festival Paax GNP 2026 promueve prácticas ecológicas y sostenibles. Los asistentes se comprometen a respetar las políticas de sostenibilidad del evento, que incluyen la reducción de residuos, el uso de productos reciclables y el cumplimiento de las directrices ambientales proporcionadas por el Festival.
-

10. Modificación de Términos y Condiciones

- El **Festival Paax GNP 2026** se reserva el derecho de modificar los términos y condiciones en cualquier momento, sin necesidad de previo aviso.
 - Cualquier cambio en los términos y condiciones será publicado en el sitio web oficial del festival y comunicado a los asistentes a través de los medios de contacto proporcionados durante la compra de boletos o el registro para el evento.
 - Las modificaciones entrarán en vigor en la fecha de su publicación en el sitio oficial del Festival. Los asistentes son responsables de revisar periódicamente los términos y condiciones para estar al tanto de cualquier actualización.
 - En caso de modificaciones significativas, el Festival hará esfuerzos razonables para notificar a los asistentes a través de los medios de comunicación disponibles, como correos electrónicos o anuncios en el sitio web del Festival.
-

11. Métodos de Pago y Facturación

11.1 Métodos de Pago

- Los pagos para boletos y paquetes deben realizarse exclusivamente a través de los métodos de pago aprobados por el Festival. Estos métodos serán detallados en el proceso de compra en el sitio web oficial del Festival. www.festivalpaaxgnp.com
- El Festival no se hace responsable por problemas con pagos o facturación realizados fuera de los canales oficiales.
- El Festival no aceptará pagos en efectivo ni mediante métodos de pago no especificados en el proceso de compra
- El Festival no aceptará pagos por reservaciones fuera de las fechas del Festival.

11.2 Facturación

- Si el comprador requiere una factura, deberá proporcionar los datos fiscales completos y correctos durante el proceso de compra, dentro del plazo indicado.
- La información que deberá proporcionar el cliente será:
 - Ticket o recibo de compra
 - Nombre completo de la persona que adquirió la experiencia
 - Método de pago utilizado.
 - Datos fiscales, para los cuales deberá proporcionar su constancia de situación fiscal actualizada.

Para poder emitir la factura, **el nombre que aparece en la Constancia de Situación Fiscal debe coincidir con el nombre del titular de la tarjeta con la que se realizó el pago.**

- La solicitud de factura debe realizarse antes del cierre del proceso de compra, ya que no se emitirán facturas una vez finalizado el plazo establecido.
- El Festival sólo podrá emitir facturas en el mes corriente al que se realizó la compra.
- El Festival no se hará responsable por errores en los datos fiscales proporcionados y no realizará ajustes o correcciones posteriores.
- El Festival Paax GNP no corregirá ni emitirá nuevas facturas por errores en la información proporcionada por el cliente.

11.3 Códigos de Descuento

- **Límites de Tiempo:** Los códigos de descuento tienen una fecha de vencimiento específica y deben ser utilizados dentro del periodo indicado. Los códigos no serán aceptados ni aplicados después de su fecha de vencimiento.
- **Normativas del Festival:** Los códigos de descuento deben cumplir con las normativas y condiciones establecidas por el Festival Paax GNP 2026. Esto incluye, pero no se limita a, restricciones de fechas, tipos de paquetes o experiencias aplicables, y limitaciones en la cantidad de códigos que se pueden utilizar por transacción.
- **Aplicación de Descuentos:** Los descuentos se aplicarán únicamente en el momento de la compra y no podrán ser combinados con otras promociones o descuentos.
- **Responsabilidad del Usuario:** Es responsabilidad del usuario asegurarse de que el código de descuento se aplique correctamente durante el proceso de compra. El Festival no será responsable por descuentos no aplicados debido a errores en la introducción del código o a problemas técnicos en la plataforma.

11.4 Pago a meses sin intereses

- El Festival ofrece la opción de pago diferido a 3, 6 y 9 meses únicamente. Esto aplica únicamente para tarjetas de crédito emitidas en México a través de la plataforma Stripe, Banorte y Pay Pal.
- No se permitirán meses sin intereses para compras desde el extranjero.
- Las tarjetas corporativas no son compatibles con el sistema de pagos del Festival y es responsabilidad del cliente verificar su validez para compras de esta índole.
- Las tarjetas emitidas en el Extranjero pueden requerir cuotas adicionales dependiendo de la plataforma de pagos utilizada al momento del pago.
- El valor del cargo debe ser en moneda Nacional.

- El monto total del pago debe de ser superior a un monto mínimo establecido en el sistema de ventas, alineado a los valores mínimos de MSI o su configuración.
-

12. Accesibilidad

12.1 Opciones de Accesibilidad

- El **Festival Paax GNP 2026** está comprometido con la accesibilidad para todas las personas. Se ofrecerán opciones para asistir a personas con discapacidades, incluyendo accesos adecuados y asistencia especial durante el evento.
 - El Festival cuenta con gradas, sin embargo, cuenta con una zona de ubicación en las primeras 3 filas, para ubicar a las personas con discapacidad motriz.
 - Las personas acompañantes deberán ubicar a las personas con discapacidad en sus espacios y tomar asiento en el previamente adquirido.
 - Los asistentes con necesidades especiales deben comunicarse con los organizadores con anticipación para coordinar los arreglos necesarios. Se recomienda hacer esta solicitud lo antes posible para garantizar la disponibilidad de los servicios adecuados.
 - La comunicación anticipada permitirá al festival preparar y ofrecer la mejor experiencia posible en función de las necesidades individuales de los asistentes.
-

13. Políticas de Cancelación y Reembolso

13.1 Cancelación por Parte del Asistente

- **Cancelaciones dentro del Período de Retracto**
Los asistentes tienen derecho a cancelar y recibir un reembolso completo, menos comisiones por servicios, si la cancelación se realiza dentro de los primeros cinco días hábiles posteriores a la compra del paquete, conforme a la Ley de Protección al Consumidor.
- **Cancelaciones después del Período de Retracto y hasta 60 Días Antes del Evento**
Si la cancelación se solicita después de los cinco días hábiles iniciales y con más de 60 días de anticipación al evento, se aplicará una penalización del 50% del costo total del paquete adquirido. El saldo restante será reembolsado al cliente.
- **Cancelaciones dentro de los 60 Días Previos al Evento**
Las cancelaciones solicitadas dentro de los 60 días previos al evento no serán

reembolsables en ningún caso, salvo las situaciones especificadas en la sección de "Circunstancias Extraordinarias".

13.2 Política de Reembolsos

- **Reembolsos por Situaciones Extraordinarias:** El Festival Paax GNP se reserva el derecho de otorgar algún tipo de reembolso sólo en situaciones extraordinarias a su discreción, como el fallecimiento del cliente. Las solicitudes de reembolso por estas razones deben ser realizadas dentro de los 7 días posteriores a la fecha del evento para ser consideradas.
- **Reembolsos Generales:** Fuera de las situaciones extraordinarias mencionadas, no se otorgarán reembolsos por cancelaciones de los clientes que no estén contempladas en el número anterior.
- Una vez recibida la solicitud por parte de los clientes de reembolso por casos extraordinarios y dentro de los períodos comprendidos en el numeral anterior, el Festival tendrá un **plazo de 30 días para emitir el reembolso** de considerarlo procedente.

13.3 Cancelación o Modificación por Parte del Festival

- Si se produce un **cambio significativo en el evento**, como la cancelación de más del 50% de los conciertos, los asistentes pueden solicitar un **reembolso parcial**, cuyo monto será calculado proporcionalmente.

13.4 Circunstancias Extraordinarias de caso fortuito o de Fuerza Mayor

- En caso de cancelaciones o reprogramaciones debidas a circunstancias de **caso fortuito o fuerza mayor**, como desastres naturales, pandemias, órdenes gubernamentales o cualquier otra situación fuera del control del Festival, se ofrecerá la opción de:
 - Reprogramar la asistencia para fechas futuras, con la **validez de boletos** para la nueva fecha.
 - Solicitar un **reembolso parcial**, el cual su devolución estará a criterio dependiendo del tiempo transcurrido antes del inicio del evento y las circunstancias particulares de la cancelación.
- El Festival emitirá un comunicado dirigido a los clientes con las condiciones de reprogramación así como las fechas para hacer solicitudes de reembolso.
- El Festival mantendrá contacto vía correo electrónico con los clientes para el seguimiento de su reprogramación o reembolso.

13.5 Cancelaciones Relacionadas con el Hospedaje

- Las políticas de cancelación del hospedaje en el Hotel Xcaret Arte estarán alineadas con las reglas del hotel y se detallarán al momento de la compra. El festival no se hace responsable por cambios o cancelaciones relacionadas exclusivamente con el alojamiento.

- En caso de que el evento se cancele en su totalidad y los asistentes hayan comprado paquetes con hospedaje, los asistentes tienen derecho a:
 - **Reprogramación de fechas no gozadas de hospedaje** en coordinación con los Hoteles del Grupo Xcaret, sujeto a disponibilidad.

13.6 Procesos de Solicitud de Reembolsos

- Todos los reembolsos solicitados por cancelación deberán hacerse a través del **canal oficial de atención al cliente** del Festival Paax GNP. Para tal efecto los clientes deberán remitir correo electrónico a: prsalesfestivalpaaxgnp@elekinarts.com
- Los asistentes deberán proporcionar toda la documentación necesaria (boletos, comprobantes de compra, etc.) para que la solicitud de reembolso sea procesada.
- El festival no se hace responsable por reembolsos solicitados fuera de los canales oficiales (correo electrónico prsalesfestivalpaaxgnp@elekinarts.com) o dentro de plazos fuera de lo establecido en los términos y condiciones.
- Los clientes contarán con un máximo de 30 días con posterioridad al evento que ocasionó la cancelación por caso fortuito o de fuerza mayor para solicitar el reembolso.
- El Festival se coordinará con Grupo Xcaret respecto a la política de reprogramación de noches de hospedaje no gozadas por la causa que ocasionó la cancelación por caso fortuito o de fuerza mayor.
- El Festival mantendrá informado a los clientes sobre el proceso de reprogramación de noches de hospedaje vía correo electrónico.
- Los procesos de reprogramación de noches de hospedaje dependen únicamente del Grupo Xcaret, por lo que, una vez que este emita la confirmación de la reprogramación y el número de reserva, el Festival contará con **5 días hábiles** para informar al cliente de su confirmación.

13.7 Plazos para el Reembolso en caso de cancelación del Festival

- Los clientes tendrán un plazo de 30 días hábiles para solicitar el reembolso o la reprogramación de su asistencia.
- En caso de que aplique el reembolso, el festival tiene un plazo de **30 días hábiles** para procesar la devolución desde la fecha de aceptación de la solicitud.
- Los reembolsos serán realizados en la misma forma de pago que se utilizó para la compra.

13.8 Exclusiones de Reembolso

- No se emitirán reembolsos para boletos o paquetes de hospedaje utilizados parcialmente, como por ejemplo:
 - Si el asistente no acude a un día del festival, pero sí a otros.

- Si el asistente abandona el evento por decisión propia después de haber ingresado, pues será considerado como no presentado o no show.

13.9 Cambios en el Programa del Festival

- Los organizadores se reservan el derecho de hacer **modificaciones menores** al programa (cambios en la lista de artistas, horarios o lugares de los conciertos). Dichos cambios no darán derecho a reembolso, excepto cuando el cambio afecte de manera significativa la naturaleza del evento (como la cancelación del 50% o más de los artistas principales).
-

14. Comunicación con el Equipo Organizador

14.1 Horario de Atención

- Lunes a Viernes de 9:00 AM a 6:00 PM (horario de la Ciudad de México). (días hábiles).

14.2 Medios de Contacto

- Correo Electrónico para Solicitudes de asistencia a ventas e información general: prsalesfestivalpaaxgnp@elekinarts.com
- Correo Electrónico para Atención al Cliente sobre hotel y reservas: atencionclientespaax@elekinarts.com
- Número Telefónico y de WhatsApp para Dudas Respecto a la Compra:
 - +52 1 33 2929 8781 (este número sólo proporcionará asistencia general, para cualquier solicitud sobre la compra deberá dirigirse a los correos anteriores).

14.3 Cambios en el programa del Festival

- El Programa del Festival puede presentar cambios, los cuales serán comunicados a través del sitio web oficial del Festival y los correos electrónicos proporcionados. Los asistentes deben mantenerse actualizados revisando dichas fuentes.

14.4 Responsabilidad Individual

- El Festival no maneja grupos; cada paquete es individual y es responsabilidad del titular registrado en la Experiencia. El Festival no se hará responsable por problemas derivados de la falta de coordinación o comunicación entre los integrantes de un grupo que haya adquirido múltiples paquetes.

14.5 Información Provista por el Cliente

- Al momento de la compra, el cliente debe proporcionar al Festival los medios de contacto correspondientes para recibir la información relevante sobre el evento. El Festival no se hará responsable por problemas que surjan debido a información incorrecta o incompleta proporcionada por el cliente. Es responsabilidad del cliente asegurarse de que la información proporcionada sea correcta y actualizada.
-

15. Responsabilidades

El Festival Paax GNP no garantiza que el sitio web esté libre de errores, interrupciones, o que ofrezca resultados específicos por su uso. El contenido del sitio se presenta “tal cual” y según disponibilidad. El Festival Paax GNP no se hace responsable por ningún daño que resulte del uso del sitio, incluyendo, entre otros, daños directos, indirectos, incidentales, punitivos o consecuentes.

16. Jurisdicción y Ley Aplicable

Cualquier conflicto relacionado con estos términos y condiciones se regirá por las leyes aplicables de la Ciudad de México. Al aceptar estos términos, el usuario renuncia a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderle conforme a su domicilio presente o futuro.

17. Indemnización

El usuario acepta liberar al Festival Paax GNP 2026, así como a sus filiales, funcionarios, directores, gerentes, agentes, empleados y contratistas, de toda responsabilidad por pérdidas, obligaciones, reclamos o demandas, incluidos los honorarios razonables de abogados, que puedan surgir del uso del sitio o en relación con estos términos y condiciones.

18. Privacidad de Datos

El Festival Paax GNP 2026 se compromete a proteger la privacidad y seguridad de la información personal y financiera de sus asistentes, en cumplimiento con la legislación vigente en materia de protección de datos personales. Toda la información recopilada será utilizada exclusivamente para fines relacionados con el evento, tales como la gestión de boletos, reservas y comunicaciones informativas.

Los datos personales serán tratados de manera confidencial y se implementarán medidas de seguridad adecuadas para prevenir el acceso, uso o divulgación no autorizados. Para más detalles sobre el manejo de su información personal, consulte la Política de Privacidad completa del festival disponible en nuestro sitio web oficial: www.festivalpaaxgnp.com.

19. Aceptación de los Términos y Condiciones

- Al realizar cualquier compra en la plataforma del Festival Paax GNP, el usuario acepta y se compromete a cumplir con todos los términos y condiciones establecidos en este documento.
 - La aceptación de estos términos y condiciones es un requisito para completar la compra de boletos y paquetes, así como para participar en el festival.
 - Si el usuario no está de acuerdo con alguno de los términos y condiciones, debe abstenerse de utilizar nuestra plataforma de compra y no proceder con la adquisición de boletos o paquetes.
 - La continuación en la plataforma y la compra de cualquier producto o servicio se considerará como una aceptación plena de estos términos y condiciones.
-