Anora

Términos y condiciones

Última actualización: 24 de noviembre de 2026

Estos Términos y condiciones regulan la compra y el uso de los boletos que usted adquiere a través de la plataforma de Anora. Al comprar un boleto, usted manifiesta su conformidad con estos Términos y condiciones.

Definiciones

Para estos Términos, se entiende por:

• «Anora»: Arleth Islas González, que opera la plataforma de venta de boletos de anoratickets.com y responde por ella.

• «Organizador»: quien organiza el Evento y recibe el pago de sus Boletos.

• «Evento»: cada función que se ofrece en la plataforma de Anora.

• «Boleto»: el comprobante, digital o impreso, que da derecho a entrar a un Evento. Se emite uno por cada lugar o entrada, con su folio y su código QR. Incluye los Boletos de cortesía y los transferidos.

• «Términos»: estos Términos y condiciones, incluida su política de devoluciones (sección 10).

1. Compra de boletos

En la plataforma de Anora, usted podrá consultar Eventos, fechas, recintos, zonas, precios y disponibilidad, y comprar los Boletos disponibles.

Desde la primera pantalla se muestra el total de cada Boleto, con el cargo por servicio incluido. Antes de pagar, usted podrá consultar el precio del Boleto, el cargo por servicio y el total a pagar.

Antes de pagar en línea se muestran el nombre, el domicilio y los datos de contacto del Organizador, que es quien recibe su pago.

Elegir un lugar o una zona no garantiza su disponibilidad hasta que el pago se confirme y la compra se complete.

Al iniciar el pago en línea, sus lugares quedan apartados durante 15 minutos mientras completa el pago. Si no lo completa en ese plazo, los lugares vuelven a estar disponibles para otros compradores y no se le cobra nada.

Pago que se acredita tarde. Si su pago se acredita cuando sus lugares ya dejaron de estar apartados para usted, en ese momento se revisa si todos siguen disponibles y si el Evento todavía puede comprarse en línea. Si se cumplen las dos condiciones, se emiten sus Boletos. Si no, no se emite ningún Boleto y se le devuelve el importe total pagado, incluido el cargo por servicio, sin que tenga que solicitarlo. Anora le avisa al correo electrónico que proporcionó en la compra.

El pago se hace completo al momento de la compra, antes de entrar al Evento.

2. Precio y cargo por servicio

El precio del Boleto se fija para cada Evento y se muestra antes de la compra.

Anora cobra un cargo por servicio por cada Boleto. Va incluido en el total que se muestra desde la primera pantalla y, antes de pagar, se muestra por separado.

Siempre que se le devuelva lo pagado por un Boleto, se le devuelve también su cargo por servicio, en cualquiera de los casos de las secciones 3, 8, 9 y 10.

Al devolverle lo pagado no se le descuenta ninguna comisión de Mercado Pago ni de Stripe.

3. Formas de pago, reclamos y contracargos

Usted podrá pagar con los medios disponibles para cada Evento: en línea, a través de Mercado Pago o de Stripe, con los medios que se muestren al pagar; en la taquilla del recinto, con los que ahí se acepten.

La compra queda confirmada cuando Mercado Pago o Stripe confirman el pago y se emiten sus Boletos. Si el pago no se confirma, la compra no se completa.

Los datos de su tarjeta se capturan directamente en Mercado Pago o en Stripe: Anora no ve, no recibe ni guarda los datos de su tarjeta.

Para procesar el pago, Mercado Pago o Stripe reciben su correo y, en el caso de Mercado Pago, también su nombre. Cada uno trata esos datos conforme a sus propias políticas.

Si cierra la ventana o pierde la conexión después de pagar, su compra no se pierde. Cada compra en línea tiene su propia página, donde usted podrá consultar su estado en cualquier momento.

El Organizador recibe el pago en línea completo, a través de Mercado Pago o de Stripe, incluido el cargo por servicio. Antes de pagar se muestran su nombre, su domicilio y cómo contactarlo. El Organizador es el responsable del Evento y de su realización. El cargo por servicio corresponde a Anora, aunque el Organizador lo reciba junto con el precio del Boleto.

Reclamos y contracargos. Si usted abre un reclamo en Mercado Pago, o su banco abre una aclaración o un contracargo sobre el pago, lo que pasa depende de la hora en que se abre:

• Si se abre antes de la hora de inicio del Evento, los Boletos de esa compra que todavía no se hayan usado para entrar se cancelan en cuanto se abre, incluidos los transferidos. Se le devuelve el importe de esos Boletos, precio y cargo por servicio: en un reclamo o una aclaración, al mismo medio con el que pagó; en un contracargo, a través de su banco.

• Si se abre después de la hora de inicio del Evento, no se cancela ningún Boleto. En la respuesta se presentan el registro de la compra y el del uso de sus Boletos, y el caso lo resuelven Mercado Pago o su banco. Si el Evento ya se había cancelado, el caso cuenta como abierto antes de la hora de inicio.

Los Boletos que ya se usaron para entrar no se cancelan en ningún caso: en la respuesta se presenta el registro de su entrada.

Si un reclamo, una aclaración o un contracargo abiertos antes de la hora de inicio se resuelven después a favor del Organizador, el importe de los Boletos que se cancelaron se le devuelve de todos modos.

La hora de inicio que cuenta es la que el Evento tenga al final, aunque cambie después de abierto el caso. El caso cuenta como abierto en la fecha y la hora en que Mercado Pago o Stripe lo registran.

Pagar con una tarjeta sin autorización de su titular puede constituir un delito y puede reportarse a las autoridades.

Mercado Pago o Stripe pueden avisar que el pago pudo hacerse sin autorización del titular de la tarjeta. En ese caso, Anora podrá cancelar los Boletos que no se hayan usado y devolver su importe al mismo medio con el que se pagó.

Lo pagado con Mercado Pago hace más de 90 días se devuelve por transferencia bancaria (sección 8).

Si el pago de una compra se devuelve completo después de emitidos los Boletos, los Boletos que todavía no se hayan usado para entrar se cancelan y dejan de ser válidos, incluidos los transferidos.

Cuando un Boleto se cancela por alguno de estos casos, Anora le avisa por correo y, si ese Boleto se transfirió, también a quien lo recibió.

Si hay un reclamo, una aclaración o un contracargo, Mercado Pago o Stripe reciben además el registro de la compra y del uso de sus Boletos, para atenderlo. Por medio de ellos lo recibe también su banco. El registro lleva su nombre y su correo, el folio, los montos, la hora y la forma en que entró cada Boleto, lo que se le devolvió y, si pagó con Stripe, el resultado de la autenticación del pago.

4. Entrega del boleto

Una vez confirmada la compra, se emite un Boleto digital con la información del Evento y un código QR.

El Boleto puede enviarse al correo que usted proporcione en la compra y puede consultarse en la página de su compra.

Usted es responsable de escribir correctamente sus datos de contacto y de revisar su bandeja de entrada y la de correo no deseado.

5. Código QR y acceso al evento

Cada Boleto tiene un código QR que se valida al entrar al Evento.

El código QR es de un solo uso: una vez registrada la entrada, el Boleto no puede volver a usarse. Si después el Evento cambia de día, el Boleto puede volver a ser válido para la nueva fecha (sección 9).

Una captura de pantalla, una copia o un reenvío del Boleto no genera un Boleto adicional ni permite usarlo después de registrada la entrada.

Para entrar, usted deberá presentar un Boleto válido y cumplir las condiciones de acceso del Evento y del recinto.

6. Transferencia de boletos

Cuando la transferencia esté disponible, usted podrá transferir su Boleto desde la página del Boleto.

La transferencia está disponible hasta 6 horas antes del inicio del Evento.

La transferencia de los Boletos de una compra puede suspenderse mientras se revisa la compra, por ejemplo por una solicitud de devolución o por un aviso de Mercado Pago o de Stripe.

Al completar una transferencia, el Boleto anterior deja de ser válido y se genera un Boleto nuevo para quien lo recibe.

Quien recibe un Boleto transferido lo recibe con las condiciones de la compra de origen, incluida la sección 3.

Un Boleto que ya se usó para entrar al Evento no puede transferirse.

Un Boleto comprado en la taquilla sin correo electrónico no puede transferirse, y para entrar con él se solicita una identificación oficial con el nombre de quien lo compró.

7. Pérdida o recuperación del boleto

Perder el correo o la copia del Boleto no significa perder la compra.

Usted podrá solicitar la recuperación de su Boleto con los datos necesarios para identificar la compra.

Si otra persona usa su Boleto para entrar, el Boleto queda usado. En ese caso no se emite otro Boleto ni se devuelve lo pagado, salvo que se deba a una falla del sistema de Anora o del personal que valida los Boletos en la entrada (sección 10).

Reenviar un Boleto no genera un Boleto adicional.

8. Cancelación o suspensión del evento

Si el Evento se cancela, el Boleto deja de ser válido y se le devuelve el importe total pagado, incluido el cargo por servicio.

• Lo pagado en línea se le devuelve al mismo medio con el que pagó, sin que tenga que solicitarlo.

• Lo pagado en la taquilla se le devuelve por transferencia bancaria, conforme a la sección 10.

Si el Evento se cancela antes de su hora de inicio, el importe total se le devuelve también a quien ya había entrado.

Si el Evento no se realiza, se cancela y se aplica esta sección. Pasada su hora de inicio, sólo Anora podrá cancelarlo. Si no se realizó, Anora podrá cancelarlo cuando eso conste, aunque el Organizador no lo solicite.

Si el Evento se suspende después de haber comenzado, también se devuelve el importe total pagado, incluido el cargo por servicio, a quien ya había entrado.

La única excepción es una suspensión por fuerza mayor o por una orden de la autoridad que no se deba al Organizador, cuando ya se haya presentado al menos el 75 % de la duración anunciada del Evento. En ese caso, a quien ya había entrado se le devuelve la parte del precio que corresponde al tiempo que no se presentó, en proporción a la duración anunciada, y el cargo por servicio completo. Anora decide si se aplica esta excepción, compra por compra y por escrito. Lo pagado por los Boletos que no se usaron para entrar se devuelve siempre completo. Si ya había entrado alguien de su compra, su devolución se revisa compra por compra y se solicita a Mercado Pago o a Stripe el mismo día en que se decide.

Plazos de las devoluciones en línea. Las devoluciones en línea se solicitan a Mercado Pago o a Stripe el mismo día en que proceden. El tiempo en que se reflejan depende de su banco: con Stripe, normalmente de 5 a 10 días hábiles; con Mercado Pago, con tarjeta, hasta 31 días hábiles. Mercado Pago puede abonar la devolución a su cuenta de Mercado Pago en lugar de a la tarjeta.

Si una devolución en línea no puede completarse de inmediato, se vuelve a intentar automáticamente cada día, hasta por 30 días. Si aun así no se completa, o si pagó con Mercado Pago y pasaron más de 90 días desde su pago, el Organizador se la paga por transferencia bancaria, con su conformidad, dentro de los 5 días hábiles siguientes.

9. Cambio de fecha, de hora o de recinto

Si el Evento cambia de fecha o de hora, su Boleto es válido para la nueva fecha y hora. Si cambia de día, usted podrá además solicitar su devolución.

Anora le avisa de cada cambio de fecha o de hora al correo que proporcionó en la compra, y lo publica en la página del Evento y en la de su Boleto. En un cambio de día, el aviso dice también hasta cuándo podrá solicitar la devolución.

Cambio de día. Usted podrá solicitar la devolución del importe total pagado, incluido el cargo por servicio, si el Evento cambia de día. Podrá solicitarla desde que se anuncia el cambio y hasta que empiece el Evento en su nueva fecha. Este derecho es de las compras hechas antes de que se anunciara el cambio: quien compra después ya compra para la nueva fecha.

Un retraso o un adelanto de 2 horas o menos que cruza la medianoche no cuenta como cambio de día.

Un cambio de hora dentro del mismo día no da derecho a devolución, y tampoco los demás cambios del programa.

Evento pospuesto. Si el Organizador pospone el Evento sin fecha nueva, se obliga con Anora a cerrar su venta en cuanto lo sepa y, antes de la hora de inicio anunciada, a ponerle una fecha nueva o cancelarlo. Con una fecha nueva se aplica esta sección; con la cancelación, la sección 8.

El Organizador se obliga con Anora a registrar en la plataforma de Anora la cancelación o el cambio de día en cuanto lo decida, y antes de anunciarlo por otro medio.

Recinto. Un Evento a la venta en la plataforma de Anora no cambia de recinto. Si el Organizador lo traslada, el Evento se cancela y se aplica la sección 8.

Si compró en línea y solicita la devolución dentro del plazo, se aprueba al solicitarla, salvo un pago con Mercado Pago de hace más de 90 días (sección 10). Los Boletos que devuelve se cancelan y vuelven a la venta. Si compró en la taquilla, la devolución se le hace por transferencia bancaria. En los dos casos, se solicita conforme a la sección 10.

10. Política de devoluciones

No asistir al Evento no da derecho a devolución, salvo los casos que marca la ley. Si no puede asistir, podrá transferir su Boleto a otra persona conforme a la sección 6, salvo un Boleto comprado en la taquilla sin correo electrónico.

Casos de devolución. El importe de un Boleto que no se usó para entrar, incluido el cargo por servicio, se devuelve en estos casos:

• cuando el Evento se cancela o se suspende (sección 8);

• cuando el Evento cambia de día y usted lo solicita (sección 9);

• cuando el Boleto se cancela por un reclamo, una aclaración o un contracargo abiertos antes de la hora de inicio, o por un posible uso no autorizado de la tarjeta (sección 3).

Si en la taquilla se comete un error al cobrar, la venta se corrige ahí, en el momento y con su conformidad, y la diferencia se le devuelve o se le cobra por la misma forma de pago.

Si tenía un Boleto válido y no pudo entrar por una falla del sistema de Anora o del personal que valida los Boletos en la entrada, se le devuelve lo pagado por ese Boleto, incluido el cargo por servicio. Esto vale también si compró en la taquilla. Si la falla fue del personal del Organizador, responde el Organizador.

Si considera que su caso está previsto en la ley, podrá solicitar la devolución por correo a boletos@anoratickets.com, con el folio de su compra. Anora estudia su caso y le contesta por escrito, con el motivo. También podrá reclamar así si ya entró al Evento y algo no se cumplió como se anunció.

Devolución de una compra en línea. Por un cambio de día, usted podrá solicitar la devolución en la página de su compra, con el botón «Solicitar devolución», que también va en el correo que le avisa del cambio. La solicitud no tiene costo. Al solicitarla, recibe un folio con la fecha y la hora, y un correo con el acuse. En los demás casos, podrá solicitarla por correo a boletos@anoratickets.com, con el folio de su compra.

Respuesta. Una solicitud en línea por un cambio de día, hecha dentro de su plazo (sección 9), se aprueba al solicitarla, salvo un pago con Mercado Pago de hace más de 90 días. Si en ese momento otra devolución de esa compra todavía no termina, su solicitud queda registrada con su folio y se aprueba en cuanto esa termine. Si esa otra devolución no termina dentro de los 5 días hábiles siguientes a su solicitud, su solicitud la contesta Anora en los 5 días hábiles siguientes.

Si pagó con Mercado Pago y pasaron más de 90 días desde su pago, la devolución es por transferencia: al solicitarla, usted acepta esa forma. Por un cambio de día, esa solicitud la contesta el Organizador en no más de 5 días hábiles. Si no la contesta, o si el Evento ya empezó, la contesta Anora en los 5 días hábiles siguientes.

Si no se le permitió entrar con un Boleto válido, la solicitud la contesta Anora en no más de 5 días hábiles. Recibe la respuesta por correo y, si compró en línea, también en la página de su compra, con el motivo si no procede.

Podrá solicitar la devolución por un cambio de día dentro del plazo de la sección 9. Si compró en la taquilla y el Evento se canceló, podrá enviar su Clave Bancaria Estandarizada (CLABE) hasta 12 meses después del Evento. En los demás casos, podrá solicitarla hasta 12 meses después del Evento.

Devolución de una compra en la taquilla. Lo comprado en la taquilla se devuelve por transferencia bancaria, a una cuenta a nombre de quien compró. Para solicitarla, podrá responder con la CLABE de esa cuenta el correo que le avisa de la cancelación o del cambio de día. También podrá escribir a boletos@anoratickets.com con esa CLABE y el folio de su compra, que es como se solicita si no pudo entrar con un Boleto válido.

Si usted no proporciona una cuenta a su nombre, la devolución por una cancelación o por un cambio de día se le entrega en efectivo y en persona. Se le entrega en el lugar y el día que fije el Organizador, con su identificación oficial y su firma de recibido.

El Organizador le hace la transferencia. La transferencia a la CLABE que usted proporcione por escrito se tiene por hecha a usted.

Por un cambio de día o por no haber podido entrar, un Boleto que transfirió sólo puede devolverse si quien lo recibió se lo regresa con una transferencia al mismo correo de su compra. Ese regreso sólo puede hacerse mientras la transferencia esté disponible (sección 6). Un Boleto que ya se usó para entrar no se devuelve, salvo cuando el Evento se cancela o se suspende (sección 8). Los Boletos de una promoción, como el 2x1, y los de un palco o una mesa comprados como paquete, se devuelven completos.

Si ya abrió un reclamo, o su banco abrió una aclaración o un contracargo sobre el pago, la devolución sigue ese camino (sección 3).

Ninguna devolución se hace en saldo, monedero ni crédito para otra compra. Nada de lo anterior limita su derecho a acudir a la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco).

11. Condiciones de acceso

Cada Evento podrá establecer condiciones particulares de acceso, como edad mínima, horario de entrada, identificación oficial requerida, objetos no permitidos u otras disposiciones del recinto.

Estas condiciones se muestran en la información del Evento.

Las reglas que no admiten animales no aplican a los perros guía ni a los animales de servicio certificados.

La edad mínima la revisa en la entrada el personal del Organizador.

Comprar un Boleto no lo exime de cumplir esas condiciones.

12. Uso del boleto

Usted es responsable de conservar su Boleto y de no compartirlo con personas no autorizadas.

No está permitido usar Boletos cancelados, ya usados, falsificados o alterados, ni el Boleto anterior a una transferencia.

Si un Boleto no es válido al momento de entrar, se le podrá negar el acceso.

Anora no vende ni garantiza los Boletos obtenidos de otras personas fuera de la transferencia (sección 6).

Un Boleto de cortesía, que se entrega sin costo, podrá cancelarse si se dio por error, mientras no se haya usado para entrar.

Intentar entrar con un Boleto falsificado, alterado o copiado puede constituir un delito. En ese caso, el Organizador podrá negarle la entrada y dar aviso a las autoridades.

A la autoridad que lo solicite, Anora podrá entregarle una constancia de lo que registró su sistema en la

entrada: la fecha y la hora, el acceso, quién validó el Boleto y el resultado. Si el Boleto es auténtico, la constancia incluye además su folio, su lugar, su Evento y su historial. El historial dice:

• cuándo se emitió el Boleto;

• si se transfirió, si se solicitó para él un enlace nuevo o si se canceló;

• cada vez que se presentó en la entrada de los Eventos del mismo Organizador, con la hora, el acceso y el resultado.

La constancia no incluye el nombre ni los datos de contacto de quien compró el Boleto o de quien lo recibió. Los datos de quien compró el Boleto se entregan sólo si la autoridad los solicita por escrito.

13. Datos personales

Los datos que usted proporcione en la compra se tratan conforme al Aviso de privacidad de Anora.

Usted deberá proporcionar información correcta y actualizada para recibir y administrar su Boleto.

El Organizador se obliga con Anora a no usar los datos de su compra para su propia publicidad.

14. Atención al comprador

Para dudas, reclamos o solicitudes sobre una compra, un Boleto o el funcionamiento de la plataforma, usted podrá escribir a boletos@anoratickets.com o llamar al 220 324 3349. Anora le contesta por escrito en no más de 5 días hábiles, sin costo.

En línea, los Boletos se compran sólo en anoratickets.com. Anora nunca le solicita los datos de su tarjeta por correo ni por teléfono.

Anora atiende lo relativo a la compra, el Boleto y el funcionamiento de su sistema. El Organizador atiende lo relativo al Evento: su realización, sus horarios, sus cambios y las reglas del recinto. Cada devolución se atiende conforme a las secciones 1, 3, 8 y 10.

Antes de pagar en línea se muestran el nombre del Organizador, su domicilio y cómo contactarlo.

Las condiciones específicas de cada Evento, incluidos sus horarios y sus reglas de acceso, son las publicadas en la página de ese Evento.

Si no queda conforme con la respuesta, podrá acudir a la Profeco.

15. Aceptación

Usted manifiesta su conformidad con estos Términos al marcar la casilla «Leí y acepto los Términos y condiciones» y tocar «Pagar» en una compra en línea, o al pagar en la taquilla. Con ello acepta también pagar su Boleto antes de entrar al Evento.

En una compra en línea, antes de pagar se le muestra también la política de devoluciones de la sección 10, y sin marcar la casilla no es posible pagar.

Se aplican los Términos vigentes al momento de su compra, que son los que usted acepta al realizarla. Si una versión posterior le reconoce más derechos, se aplica también a su compra.

En cada compra en línea, Anora guarda la versión de estos Términos que se le mostró y la hora en que la aceptó.

16. Legislación aplicable

Estos Términos se rigen por las leyes de México, respetando en todo momento los derechos que la ley le reconoce como consumidor.

Usted podrá acudir a la Profeco o a los tribunales competentes.

Datos de Anora

Nombre o razón social: Arleth Islas González
Correo electrónico: boletos@anoratickets.com
Teléfono: 220 324 3349