

Perguntas Frequentes

Onde posso comprar ingressos?

Os ingressos para Ed Sheeran | Divide Tour 2019 somente podem ser comprados nos canais de venda oficiais da Livepass (www.livepass.com.br). Todos os sites oficiais da turnê mundial serão informados também em www.edsheeran.com, que é o site oficial do artista.

Você pode adquirir ingressos na bilheteria oficial do evento, sem a cobrança de taxa de conveniência. Aqui neste Site (www.livepass.com.br), nos aplicativos Livepass (IOS e Android) e ainda nos [Pontos de Venda Livepass](#) instalados em várias cidades do país, os ingressos estão sujeitos a cobrança de taxa de conveniência.

Mas se houverem outros sites oferecendo ingressos para os shows da Ed Sheeran | Divide Tour 2019, eu posso confiar neles?

Não confie em qualquer outro site que não esteja informado em www.edsheeran.com. Há sites que revendem ingressos a preços inflacionados por meio de métodos não seguros e que não são aprovados pelo artista, negando assim aos verdadeiros fãs a chance de comprar pelo valor nominal. Revendedores não autorizados usam vários cartões de pagamento, identidades falsas e sofisticados programas de computador ("robôs") para comprar grandes quantidades de ingressos, que eles oferecem para revenda a preços altamente inflacionados.

Além disso, comprando ingressos em sites não oficiais não há qualquer garantia de que os mesmos sejam verdadeiros.

Eu posso comprar ingressos e revender para outras pessoas?

Não. Qualquer ato de agenciamento ou revenda de ingressos é expressamente proibida e sujeitará o infrator às penas da lei. Os promotores dos shows de Ed Sheeran em todo o mundo estão empenhados em garantir que os ingressos acabem nas mãos de verdadeiros fãs.

Quanto custam os ingressos?

Os preços dos ingressos serão anunciados somente no dia 30 de outubro de 2018.

O que é e como funciona a fila virtual?

A Fila virtual existe para ampliar a capacidade de acessos ao site. Ela libera os acessos gradativamente aos servidores, evitando indisponibilidade ou lentidão, devido a um grande fluxo simultâneo.

É importante ressaltar que a abertura da fila ocorre exatamente no horário da abertura de

vendas divulgado anteriormente. Se você acessar o site antes da abertura fila, será redirecionado para um área de espera que é uma área temporária que permite a comodidade de aguardar pela abertura da fila sem a necessidade de ficar atualizando a página (F5) a todo momento – esta área o redirecionará automaticamente para a fila assim que ela estiver disponível.

Não confunda a área de espera com a fila propriamente dita! A fila só é organizada no momento da abertura de vendas!

Não recebi email confirmando a minha compra. Como devo proceder?

Todas as solicitações de compra passam por um processo de autorização junta à administradora de cartões de crédito, depois de efetuado o pedido. Caso essa autorização não ocorra, por qualquer que seja o motivo, a equipe de atendimento entrará em contato para solucionar a situação.

Após aprovação, o cliente receberá e-mail com dados da compra, e também será disponibilizado um “botão” (link) no site para impressão do recibo para apresentação no ato da retirada dos ingressos na bilheteria, caso o cliente tenha solicitado esta opção.

Caso não tenha recebido nenhuma informação sobre a compra em até 3 (três) dias úteis, por gentileza, entre em contato com nossa central de atendimento, clicando [aqui](#)

Como posso comprar ingressos para alguém que precise de acesso para deficientes?

O local apresenta padrões de acessibilidade. Há espaços com estrutura para usuários de cadeira de rodas, pessoas com problemas de mobilidade e pessoas com necessidades especiais. Para o show de São Paulo esses espaços estão localizados na Pista, Pista Premium, Cadeiras Inferiores e Camarotes. Em Porto Alegre, eles estão localizados na Pista, Cadeiras Gold, Cadeiras Inferiores e Camarotes. A disponibilidade e capacidade máximas desses assentos estão condicionadas à identificação dos clientes com deficiência no ato da compra dos ingressos. Os ingressos podem ser comprados nas bilheterias oficiais do evento ou através do site do Livepass.

Quantos ingressos posso comprar?

A comercialização é limitada a 4 (quatro) ingressos por CPF cadastrado (login), para compras em qualquer canal de venda.

Esta restrição permitirá que o maior número possível de pessoas tenha uma chance justa de comprar ingressos.

Mas nós queremos ir como um grupo maior?

Nesse caso, será necessário adquirir os ingressos restantes utilizando-se de outro CPF (cadastro ou login).

Como eu posso pagar pelos ingressos?

Na bilheteria oficial e pontos de venda físicos, os ingressos podem ser pagos com cartões de débito, crédito ou dinheiro. Para comprar pela internet o pagamento deve ser feito exclusivamente com cartões de crédito.

Quais são os tipos de ingresso existentes?

Na bilheteria oficial e pontos de venda físicos, você pode adquirir ingressos em papel térmico, contendo diversos itens de segurança.

Nas compras pela internet e aplicativos, você pode solicitar a retirada do ingresso na bilheteria do evento (will call), ou recebê-lo em forma de **easyPASS home** (e-ticket para impressão em casa) ou **easyPASS mobile** (mobile ticketing para acesso com celular ou tablet).

O que é easyPASS home?

easyPASS home é a modalidade onde você mesmo imprime o seu ingresso numa folha A4 ou ofício (colorido ou p/b) sem necessidade da retirada antecipada na bilheteria. Esse ingresso é pessoal e intransferível e não pode ser impresso mais de uma vez ou fotocopiado, pois cada código barras é único, ou seja, só libera uma entrada!

Onde apresento os documentos solicitados? Como a impressão é feita em casa, por motivos de sua própria segurança, é OBRIGATÓRIA a apresentação de um documento com foto (RG ou CNH) e cartão de crédito com o qual efetuou a compra, no acesso ao evento. Lembre-se: não é necessário dirigir-se a bilheteria quando seu ingresso for adquirido na modalidade easyPASS home.

Para ingressos de meia entrada inclui-se a obrigatoriedade de apresentação do documento que comprove o direito ao benefício.

Não consigo imprimir meus ingressos corretamente! O que eu faço? Tente fazer a impressão utilizando o botão “imprimir” do seu navegador (não use CTRL+P) ou salve o arquivo PDF na sua área de trabalho e efetue a impressão abrindo o arquivo. Também não se esqueça de verificar se a impressora está ligada e abastecida com papel A4 ou ofício.

O que é easyPASS mobile?

easyPASS mobile é a modalidade onde você acessa o evento utilizando um dispositivo móvel: celular ou tablet.

Onde apresento os documentos solicitados? Não é necessário dirigir-se a bilheteria quando seu ingresso for adquirido na modalidade easyPASS mobile. Basta dirigir-se diretamente ao portão|entrada de acesso ao evento.

Ao finalizar sua compra você poderá visualizar seu ingresso por meio dos aplicativos da Livepass disponibilizados gratuitamente na [Google Play](#) e [App Store](#).

Cada ingresso easyPASS mobile possui um código de barras ou QR Code único, sendo que para acesso ao evento será obrigatória a apresentação de documento original com foto do adquirente e cartão de crédito utilizado na compra.

Para ingressos de meia entrada inclui-se a obrigatoriedade de apresentação do documento que comprove o direito ao benefício.

Não esqueça de levar seu dispositivo carregado no dia evento, pois sem ele o acesso ao evento não será permitido.

ATENÇÃO: Este serviço só está disponível para dispositivos (celular ou tablet) com sistemas operacionais Android e iOS.

Quais são as restrições de idade?

Classificação etária: 14 anos. Menores de 14 anos somente acompanhados de pais ou responsável legal.

As câmeras são permitidas?

Câmeras profissionais (consideradas como câmeras com lentes removíveis), vídeo e equipamento de gravação são estritamente proibidos. Câmeras de uso pessoal e câmeras de telefones inteligentes estão permitidas. O evento poderá ser filmado e fotografado pelo artista, promotor e patrocinadores para uso em qualquer canal de comunicação. O portador do ingresso concorda e autoriza a utilização não remunerada de sua imagem e voz, de modo que isso não se caracteriza como uso indevido da imagem.

Que horas os portões serão abertos?

Os horários ainda não estão definidos e serão informados em breve neste site.

Posso pedir para outra pessoa retirar ingresso na bilheteria?

Terceiros também podem efetuar retirada, desde que apresentem documento com foto do titular da compra e da pessoa que realizará a retirada, **cartão utilizado na compra**, recibo assinado e uma declaração próprio punho do titular da compra, autorizando a retirada de ingresso por terceiros. Para imprimir modelo de Autorização de Retirada por Terceiros, [clique aqui](#). Não há necessidade em autenticar a declaração em cartório.

Comprei com opção de retirada na bilheteria. Como faço para retirar os ingressos?

Somente será possível realizar a retirada antecipada de ingresso na bilheteria oficial, 05 (cinco) dias úteis **após o recebimento da confirmação de compra**. Para retirada, é obrigatória a apresentação do recibo assinado (ou na impossibilidade de imprimi-lo, o número do pedido), documento com foto e cartão utilizado na compra.

Gostaria de cancelar minha compra. Como devo proceder?

Existe um prazo de 7 (sete) dias para solicitar cancelamento de compra, contado a partir da data confirmação do pedido (com limite de até um dia antes da data do evento). Caso a sua compra esteja dentro do prazo estipulado por lei, envie e-mail para sac@livepass.com.br confirmando cancelamento e informando número de pedido. O valor cobrado pelas taxas de conveniência e entrega não será devolvido, uma vez que o serviço foi prestado.

Por que é cobrada taxa de entrega?

A LIVEPASS não retém os valores da taxa de entrega. Utilizamos os serviços de uma empresa privada especializada em logística para entregas em domicílio, a qual receberá o valor da taxa integralmente pela prestação de serviço.

Por que é cobrada taxa de conveniência?

A Taxa de Conveniência ou Taxa de Serviço, existe com a finalidade de oferecer aos consumidores a possibilidade de adquirirem seus ingressos com maior comodidade e praticidade, sem a necessidade de se dirigirem à bilheteria oficial do evento. Essa taxa é cobrada com o objetivo de absorver os custos de manutenção e desenvolvimento da infraestrutura de venda simultânea de ingressos nos seus diversos canais, o que caracteriza a prestação de serviços.

Como esses serviços apresentam uma tributação diferente dos ingressos, eles são cobrados separadamente, dando maior clareza aos valores que estão sendo cobrados. A taxa de conveniência cobrada para este evento é de 15% (quinze por cento) do valor da compra.

O que será permitido no acesso ao evento?

Não será permitido o acesso ao evento com câmeras profissionais (consideradas como câmeras com lentes removíveis), vídeo e equipamento de gravação, garrafa plástica, copo de vidro ou qualquer outro tipo de embalagem contendo alimentos ou bebidas de qualquer natureza que possam direta ou indiretamente causar lesões em caso de esforço físico isolado ou generalizado. Embalagem com pingentes, remédios, balões e malabarismo, guarda-chuva, objetos pontiagudos; fogos de artifício de qualquer tipo e armas de fogo, armas brancas ou de qualquer tipo, além de substâncias tóxicas. Não há restrição para mochilas pequenas, blusas, capas de chuva e telefones celulares.

Perdi meu ingresso. Como devo proceder?

Após impressão, transferência e entrega de ingressos ao cliente, e/ou retirada pelo cliente, a LIVEPASS não se responsabiliza por ingressos perdidos, roubados ou danificados.