

Ed Sheeran

+ - = ÷ X

Preguntas Frecuentes (FAQ) — Chile

Antes de que las entradas salgan a la venta, recibimos muchas preguntas sobre los shows y el proceso de compra. Hemos preparado esta guía para hacer todo lo más sencillo posible para ti. Estamos trabajando para garantizar que las entradas lleguen únicamente a manos de verdaderos fanáticos.

¿Cómo puedo comprar entradas?

Las entradas para este show estarán disponibles exclusivamente en www.ticketmaster.cl.

En la página del evento encontrarás diferentes opciones de compra (por ejemplo: Preventa Sponsor #1 (Entel), Preventa Sponsor #2 (Santander), Venta General. Cada opción te dará acceso a la preventa o venta general correspondiente. Ten en cuenta que puede ser necesario un código específico o un método de pago determinado para completar tu compra.

Las ventas internacionales estarán disponibles. Solo serán válidas las entradas adquiridas a través de nuestros canales oficiales de venta (Ticketmaster). Ni DG Medios ni Ticketmaster se hacen responsables de las entradas compradas a través de canales no autorizados.

¿Dónde comprar entradas al precio oficial?

Todos los sitios web oficiales de venta de entradas estarán publicados en la publicidad de la gira y en EdSheeran.com.

Compra tus entradas únicamente en sitios web autorizados. Para Chile, el sitio oficial es: www.ticketmaster.cl.

¿Cuándo salen a la venta las entradas?

Las entradas estarán disponibles según el siguiente calendario:

- 11 de mayo de 2026 – 11:00 AM (CL): Preventa Entel & Santander Disponible para clientes Entel (con código Entel) y clientes Santander (pagando con tarjeta Santander).
- 12 de mayo de 2026 – 11:00 AM (CL): Venta General

¿Cuánto cuestan las entradas al precio oficial?

Los precios de las entradas son los siguientes:

1. Pacífico Centro (butaca reservada): \$250.000
2. Platea Zafiro (butaca reservada): \$195.000
3. Pacífico Sur (butaca reservada): \$165.000
4. Cancha Frontal (admisión general, de pie): \$135.000
5. Platea Royal (butaca reservada): \$110.000
6. Platea Baja (butaca reservada): \$85.000
7. Tribuna Central (admisión general, sentado): \$66.000
8. Cancha General (admisión general, de pie): \$56.000
9. Movilidad Reducida (admisión general): \$56.000

Todas las entradas están sujetas a un cargo por servicio del 16,5%.

¿Qué métodos de pago se aceptan?

Para compras nacionales, nuestra pasarela de pago (Getnet) acepta todas las tarjetas de crédito y débito admitidas por el comercio.

Para compras internacionales, nuestra pasarela de pago (Mercado Pago) acepta tarjetas que cumplan con ciertos requisitos de seguridad, como la autenticación 3D Secure.

¿Cómo puedo comprar entradas para personas con necesidades de accesibilidad?

Las entradas accesibles están disponibles únicamente para clientes que hayan presentado documentación médica válida al Soporte de Fanáticos de Ticketmaster Chile.

Para enviar tus documentos, utiliza el formulario disponible en:

<https://help.ticketmaster.cl/hc/es-cl> → Portal de Inclusión y Accesibilidad Universal →

"¿Cómo me registro para Movilidad Reducida?"

¿Qué es la reventa secundaria no ética de entradas?

La reventa no ética ocurre cuando personas compran entradas al precio oficial y las revenden a precios inflados a través de plataformas no autorizadas, impidiendo que los verdaderos fanáticos accedan a ellas al precio original.

Los revendedores no autorizados pueden utilizar múltiples métodos de pago, identidades falsas y software automatizado ("bots") para adquirir grandes cantidades de entradas y revenderlas a precios significativamente más altos.

¿Cuántas entradas puedo comprar?

El límite de compra es de 6 entradas por cliente.

¿Y si queremos ir en un grupo más grande?

Deberás realizar un pedido adicional usando un nombre de comprador principal diferente y otro método de pago.

¿Qué es un comprador principal?

Es la persona que aparece como comprador en el pedido correspondiente. Independientemente de si se compraron 2 o más entradas, solo hay un comprador principal.

¿Puedo comprar entradas como regalo?

Sí. Puedes transferir tu entrada a través de la app Quentro usando la opción "Transferir". Simplemente ingresa el correo electrónico y los datos del destinatario. Una vez completado, la entrada aparecerá en la app Quentro del destinatario.

Ten en cuenta que el destinatario también debe tener la app Quentro para usar la entrada el día del show.

¿Cuáles son los requisitos de ingreso?

Para ingresar al concierto, debes tener la app Quentro instalada y presentar tu código QR dinámico.

También recomendamos llevar:

- Tu documento de identidad
- La tarjeta utilizada para la compra
- Tu correo de confirmación de compra

Esto ayudará a resolver cualquier inconveniente en el acceso.

¿Hay restricciones de edad?

- No se permite el ingreso de niños menores de 6 años.
- Todos los asistentes de 6 años en adelante deben tener una entrada válida.
- Los menores de 16 años deben estar acompañados por un adulto.
- Un adulto puede supervisar a un máximo de 3 menores de 16 años.

Todas las restricciones de edad del recinto están claramente indicadas en el sitio web de Ticketmaster Chile.

No encuentro mi correo de confirmación

Primero, revisa tu carpeta de spam o correo no deseado. En períodos de alta demanda, los correos de confirmación pueden demorar hasta 24 horas en llegar.

Para más ayuda, comunícate con el Soporte de Fanáticos de Ticketmaster Chile.

No puedo acceder a mis entradas

Asegúrate de que tu teléfono esté completamente cargado y que tus entradas estén disponibles en la app Quentro.

Si necesitas ayuda, comunícate con el Soporte de Fanáticos de Ticketmaster Chile.

¿Qué pasa si pierdo mi entrada antes del show?

Comunícate con el Soporte de Fanáticos de Ticketmaster Chile. Si ya estás en el recinto, habla con el personal de Ticketmaster y solicita un supervisor.

No puedo asistir y necesito vender mi entrada. ¿Qué debo hacer?

Si no estás seguro de poder asistir, puedes adquirir un Seguro de Protección de Entrada durante el proceso de compra, lo que podría permitirte solicitar un reembolso (sujeto a términos y condiciones).

Aunque la reventa no está permitida, puedes transferir tu entrada una vez para que otra persona asista en tu lugar.

¿Cuándo recibiré mis entradas?

Tus códigos QR dinámicos estarán disponibles en la app Quentro hasta 14 días antes del evento, una vez completado tu proceso de validación.

¿Se permiten cámaras?

Las cámaras profesionales (incluidas las que tienen lentes desmontables), así como los equipos de video y grabación, están estrictamente prohibidos.

Las cámaras personales y los teléfonos inteligentes están permitidos.

Recomendamos revisar las redes sociales de DG Medios para ver la lista completa de artículos prohibidos antes de asistir.

¿A qué hora debo llegar?

Los horarios de apertura de puertas se anunciarán más cerca de la fecha del evento. Por favor, planifica llegar con anticipación para encontrar tu lugar y disfrutar del show cómodamente.

Mi entrada no fue escaneada en el acceso

Habla con el personal de Ticketmaster y solicita un supervisor.

Recuerda: Ticketmaster y DG Medios no se hacen responsables de las entradas compradas fuera de los canales oficiales de Ticketmaster Chile.

¿Qué otras medidas se están tomando para prevenir la reventa?

- Se aplica un límite de compra por cliente (hasta 6 entradas)
- Existe una lista negra para personas con historial de actividad de reventa
- La app Quentro vincula cada entrada a un código QR dinámico que se actualiza continuamente y desaparece de la cuenta del titular original una vez transferida

Ed Sheeran

+ - = ÷ X

Chilean FAQ's

Before tickets go on sale, we often receive many questions about the shows and the purchasing process. We've put together this helpful guide to make everything as simple as possible for you. We are working hard to ensure that tickets end up in the hands of genuine fans only.

How can I buy tickets?

Tickets for this show will be available exclusively through www.ticketmaster.cl.

On the event page, you will find different purchase options (for example: Sponsor Presale #1 (Entel), Sponsor Presale #2 (Santander), General Sale). Each option will give you access to the corresponding presale or general sale. Please note that a specific code or payment method may be required to complete your purchase.

International sales will be available. Only tickets purchased through our official sales channels (Ticketmaster) will be valid. Neither DG Medios nor Ticketmaster is responsible for tickets purchased through unauthorized channels.

Where should I buy tickets at face value?

All official ticketing websites will be listed in the tour's advertising and on EdSheeran.com.

Please only purchase tickets through authorized websites. For Chile, the official site is: www.ticketmaster.cl.

When do tickets go on sale?

Tickets will be available according to the following schedule:

- May 11, 2026 – 11:00 AM (CL): Entel & Santander Presale
Available for Entel customers (using a code provided by Entel) and Santander customers (paying with a Santander card).
- May 12, 2026 – 11:00 AM (CL): General Sale

What are the face value ticket prices?

Ticket prices are as follows:

1. Pacífico Centro (reserved seating): \$250,000
2. Platea Zafiro (reserved seating): \$195,000
3. Pacífico Sur (reserved seating): \$165,000
4. Cancha Frontal (general admission, standing): \$135,000
5. Platea Royal (reserved seating): \$110,000
6. Platea Baja (reserved seating): \$85,000
7. Tribuna Central (general admission, seated): \$66,000
8. Cancha General (general admission, standing): \$56,000
9. Reduced Mobility (general admission): \$56,000

All tickets are subject to a 16.5% service fee.

What payment methods are accepted?

For domestic purchases, our payment gateway (Getnet) accepts all credit and debit cards supported by the merchant.

For international purchases, our payment gateway (Mercado Pago) accepts cards that meet certain security requirements, such as 3D Secure authentication.

How can I purchase tickets for accessible seating?

Accessible tickets are available only to customers who have submitted valid medical documentation to Ticketmaster Chile Fan Support.

To submit your documents, please use the form available at:

<https://help.ticketmaster.cl/hc/es-cl> → Inclusion & Universal Accessibility Portal → “How do I register for Reduced Mobility?”

What is unethical secondary ticketing?

Unethical secondary ticketing occurs when individuals purchase tickets at face value and resell them at inflated prices through unauthorized platforms, preventing real fans from accessing tickets at the original price.

Unauthorized resellers may use multiple payment methods, false identities, and automated software (“bots”) to secure large quantities of tickets and resell them at significantly higher prices.

How many tickets can I buy?

There is a purchase limit of 6 tickets per customer.

What if we want to attend as a larger group?

You will need to place an additional order using a different primary buyer name and payment method.

What is a primary buyer?

It's the person who appears as a buyer on the respective order. Regardless of being 2 or more tickets that were purchased, there is only one primary buyer.

Can I buy tickets as a gift?

Yes. You can transfer your ticket through the Quentro app using the “Transfer” option. Simply enter the recipient's email address and details. Once completed, the ticket will appear in the recipient's Quentro app.

Please note that the recipient must also have the Quentro app to use the ticket on the day of the show.

What are the entry requirements?

To enter the concert, you must have the Quentro app installed and present your dynamic QR code.

We also recommend bringing:

- Your ID
- The card used for purchase
- Your purchase confirmation email

This will help resolve any potential issues at entry.

Are there age restrictions?

- Children under 6 years old are not permitted.
- All attendees aged 6 and above must have a valid ticket.
- Attendees under 16 must be accompanied by an adult.
- One adult may supervise up to 3 minors under 16.

All venue age restrictions are clearly listed on the Ticketmaster Chile website.

I can't find my confirmation email

Please check your spam or junk folder first. During high-demand periods, confirmation emails may take up to 24 hours to arrive.

For further assistance, please contact Ticketmaster Chile Fan Support.

I can't access my tickets

Please ensure your phone is fully charged and that your tickets are available in the Quentro app.

If you need help, contact Ticketmaster Chile Fan Support.

What if I lose my ticket before the show?

Please contact Ticketmaster Chile Fan Support. If you are already at the venue, speak with Ticketmaster staff and ask for a supervisor.

I can't attend and need to sell my ticket. What should I do?

If you are unsure whether you can attend, you may purchase Ticket Protection Insurance during checkout, which may allow you to request a refund (subject to terms and conditions).

Although resale is not permitted, you may transfer your ticket once so that someone else can attend in your place.

When will I receive my tickets?

Your dynamic QR codes will be available in the Quentro app within up to 14 days prior to the event, once your validation process is complete.

Are cameras allowed?

Professional cameras (including those with detachable lenses), as well as video and recording equipment, are strictly prohibited.

Personal cameras and smartphones are allowed. We recommend checking DG Medios' social media channels for a full list of prohibited items before attending.

What time should I arrive?

Door opening times will be announced closer to the event date. Please allow enough time to arrive early, find your seat, and enjoy the show comfortably.

My ticket didn't scan at the entrance

Please speak with Ticketmaster staff and ask for a supervisor for assistance.

Remember: Ticketmaster and DG Medios are not responsible for tickets purchased outside official Ticketmaster Chile channels.

What else is being done to prevent ticket resale?

- A ticket purchase limit is enforced per customer (up to 6 tickets)
- A blacklist is in place for individuals with a history of resale activity
- The Quentro app links each ticket to a dynamic QR code that updates continuously and disappears from the original holder's account once transferred