

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO,

COMPRA Y SERVICIOS DE TICKETING

Reglamento Unificado para Usuarios Compradores y Organizadores de Eventos

El presente documento constituye un contrato jurídicamente vinculante entre NereTicket S.AC., identificada con RUC N° 20616378121, con domicilio en Av. Manuel Olguín 211 oficina 701, distrito de Santiago de Surco (en adelante, la "Plataforma"), los Usuarios Compradores de entradas/servicios (en adelante, los "Usuarios") y los Organizadores o Promotores de eventos (en adelante, los "Organizadores"). El uso de la Plataforma, la creación de cuenta, la publicación de eventos o la adquisición de tickets implica la aceptación plena, expresa y sin reservas de la totalidad de las cláusulas aquí contenidas.

Lo expuesto en este documento se redacta bajo el marco del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Ley N° 29571, la Ley N° 32415 - Ley que Regula el Procedimiento de la Venta y la Devolución del Costo de las Entradas a Conciertos y demás normas nacionales aplicables complementariamente dentro del territorio de la República del Perú.

SECCIÓN I: DISPOSICIONES GENERALES Y MARCO CONTRACTUAL

1.1. Identificación y Rol del Operador de la Plataforma

La Plataforma actúa operativamente como un proveedor de servicios tecnológicos y mandatario de venta de entradas por cuenta y orden de los Organizadores de Eventos (Mandante). En consecuencia, la Plataforma facilita la infraestructura digital y física de emisión, comercialización, cobro y distribución de tickets, sin ser propietaria, creadora, promotora, patrocinadora ni responsable directa o indirecta de la producción, seguridad, ejecución o realización de los eventos ofertados.

1.2. Definiciones Clave

1.2.1 Cargo por Servicio (Service Fee): Contraprestación pagada por el Usuario / Comprador o asumida por el Organizador / Promotor por el uso de los servicios tecnológicos, de procesamiento y de emisión de entradas provistos por la Plataforma.

1.2.2 Complementos (Add-ons): Productos o servicios adicionales vinculados al evento (estacionamientos, merchandising, bebidas, alimentos, experiencias VIP o seguros) ofrecidos y comercializados en la Plataforma.

1.2.3 Evento: Cualquier actividad cultural, deportiva, musical, académico o de cualquier otra naturaleza que requiera de los servicios de la Plataforma.

1.2.4 Organizador / Promotor: Persona natural o jurídica que planifica, produce, ejecuta y asume la responsabilidad total y exclusiva de un evento cultural, deportivo, artístico, académico o de otra índole. También se le puede denominar titular de la cuenta.

1.2.5 Plataforma / Marketplace: Entorno digital (sitios web oficiales, aplicaciones móviles, sistemas de boletería digital) y módulos o puntos de venta físicos autorizados operados por el proveedor del servicio.

1.2.6 Ticket / Entrada / E-Ticket: Título valor o credencial (física o digital) expedida por la Plataforma por encargo del Organizador / Promotor, que otorga el derecho de acceso al portador o titular nominado a un evento específico.

1.2.7 Usuario / Comprador: Persona natural o jurídica con capacidad legal que accede a la Plataforma para consultar, reservar o adquirir entradas y servicios complementarios para uso personal o para terceros. También se le puede denominar titular de la cuenta.

1.3. Capacidad Legal

Para registrarse y operar en la Plataforma, el Usuario / Comprador o el Organizador / Promotor declaran poseer plena y total capacidad legal para contratar según las leyes de la República del Perú. En el caso de personas jurídicas, quien actúa en su representación declara y garantiza contar con las facultades suficientes y necesarias para vincular a su representada a las estipulaciones aquí señaladas.

SECCIÓN II: TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES A LOS USUARIOS / COMPRADORES

2.1 Registro de Cuenta, Seguridad y Autenticación

El Usuario debe registrarse en la Plataforma consignando datos veraces, exactos, actuales y completos en el formulario digital correspondiente. La cuenta creada es personal e intransferible.

2.1.1 Custodia de Credenciales: El Usuario es el único responsable de la confidencialidad de su clave de acceso. Cualquier transacción efectuada tras la validación con clave secreta se presumirá realizada por el titular de la cuenta, sin lugar a reclamación alguna.

2.1.2 Código de Verificación (2FA): Para garantizar la seguridad en la descarga de entradas (E-tickets), el sistema podrá requerir un código de autenticación de seis (6) dígitos enviado al correo electrónico registrado. Es responsabilidad exclusiva del Usuario / Comprador mantener dicho correo activo, accesible y con capacidad suficiente de almacenamiento.

2.1.3 Suspensión por Inexactitud: Si se detectan datos falsos, inconsistentes o indicios de suplantación, la Plataforma se reserva la facultad de suspender, bloquear o cerrar la cuenta y anular los tickets adquiridos, sea que lo hayan sido de manera electrónica o física, sin derecho a reembolso.

2.2 Proceso de Compra Virtual, Cola Virtual y Verificación Antifraude

El proceso de compra se perfecciona mediante la selección del Evento escogido por el Usuario / Comprador, la zona del Evento, el ingreso de datos de pago válidos y la emisión de la Confirmación de Orden.

2.2.1 Cola Virtual: La asignación de un turno en la cola virtual no garantiza la reserva ni la compra efectiva de las entradas, la cual queda sujeta a disponibilidad del stock en tiempo real y a la validación exitosa del pago. Asimismo, en el caso de incrementarse la oferta de entradas, el Comprador / Usuario deberá realizar el procedimiento nuevamente.

2.2.2 Tiempos de Procesamiento y Retención Bancaria: El procesamiento del pago por parte de las pasarelas oficiales (Niubiz, Izipay, Mercado Pago u otros) puede demorar entre 24 y 72 horas en casos de revisión de seguridad, por lo que la demora en la confirmación del pago no es responsabilidad de la Plataforma. Si el banco emisor o la pasarela de pagos notifican inconsistencias o coincidencia con patrones de fraude, la transacción podrá ser cancelada de pleno derecho.

2.2.3 Navegación Unificada: Se exige al Comprador / Usuario realizar la transacción utilizando una sola ventana del navegador para evitar duplicidad de cobros o errores del sistema.

2.3 Estructura Tarifaria, Pagos y Facturación Fiscal

El precio final del ticket exhibido en la Plataforma estará integrado por: (i) el Precio Base fijado discrecionalmente por el Organizador / Promotor; y (ii) el Cargo por Servicio de la Plataforma, salvo cuando el Organizador / Promotor asuma íntegramente dicho costo.

Conforme a la normativa tributaria peruana, el Organizador / Promotor del Evento es el único obligado legal a emitir la boleta de venta o factura electrónica por el valor nominal del ticket. La Plataforma actúa como mero agente de recaudación. La Plataforma solo emitirá comprobante de pago respecto al Cargo por Servicio de corresponder.

2.4 Modalidades de Entrega y Disposiciones Especiales por Tipo de Evento

Según lo dispuesto para cada Evento en coordinación con el Organizador, la Plataforma habilitará una o más de las siguientes modalidades de entrega:

Modalidad	Mecanismo y Características	Requisitos y Seguridad
Entrada Digital (E-Ticket)	Código QR de uso único descargable desde la cuenta del Usuario. Se puede presentar en pantalla o impreso.	El código se invalida inmediatamente tras el primer escaneo en la puerta del evento. Prohibición de divulgación.
Smart Ticket (Quentro)	Entrada vinculada a la aplicación móvil Quentro con código QR dinámico de alta seguridad.	Actualización continua del código QR. No se aceptan capturas de pantalla ni impresiones de papel.
Entrada Física (Módulos o Puntos de venta)	Impresión en papel térmico de seguridad en Centros de Experiencia / Puntos de Venta.	Recojo personal con DNI/CE original y N° de orden. Si recoge un tercero: Carta Poder y copia de DNI con 24h de anticipación.
Eventos Deportivos (Ley N° 30037)	Entrada nominada impresa de forma obligatoria física acompañada del Documento de Identidad.	Exigencia estricta en el control de acceso en aplicación de la Ley que previene la violencia en espectáculos deportivos.

Los requisitos y medidas de seguridad aquí establecidos deben ser cumplidos rigurosamente por el Comprador / Usuario, cualquier incumplimiento de ellos faculta a la Plataforma a retener los Tickets y proceder a anularlos de encontrarse cualquier anomalía, eximiéndose de responsabilidad por el descuido por parte del Comprador / Usuario en las medidas de seguridad indicadas.

2.5 Nominación de Entradas, Transferencias y Modificación de Datos

El Organizador / Promotor será el único que determine si el Evento requiere entradas nominadas (con DNI/CE y nombre completo) o al portador.

2.5.1 Nominación Extemporánea o Errónea: Finalizado el proceso de compra o la nominación en la Plataforma, los datos no podrán ser modificados. No procede reembolso por datos consignados de forma errónea por el Comprador / Usuario.

2.5.2 Cambio de Titularidad / Transferencia: En eventos autorizados, el Comprador / Usuario podrá solicitar la transferencia a favor de terceros mediante la opción habilitada en su cuenta. La relación contractual

original de compra se mantendrá con el adquirente inicial, siendo este el único legitimado para solicitar reembolsos.

2.5.3 Tarifa por Corrección de Errores o Modificaciones: En el caso de requerir correcciones de datos o cambio de fecha en eventos de fechas múltiples atribuibles a error del Comprador / Usuario, la Plataforma podrá aplicar un cargo administrativo de **US\$ 10.00 (Diez y 00/100 dólares americanos)** o su equivalente en moneda nacional o el 10% del valor de la entrada cuando esta supere los **US\$ 100.00 (Cien y 00/100 dólares americanos)** o su equivalente en moneda nacional y siempre que esta opción esté sujeta a disponibilidad del Organizador / Promotor.

2.6 Restricciones, Límites de Compra y "Reserva en Cuotas"

2.6.1 Límite por Persona: Para combatir el acaparamiento y la reventa desleal, el Organizador / Promotor podrá limitar el número máximo de tickets por cuenta, tarjeta o domicilio. Superar dicho límite facultará la cancelación inmediata de los pedidos excedentes.

2.6.2 Reserva de Entrada en Cuotas: Cuando la Plataforma habilite el servicio de reserva dividida en cuotas, el Usuario deberá abonar la totalidad del cronograma fijado. El incumplimiento del pago de las cuotas en las fechas límite causará la pérdida de la reserva y la retención del monto abonado como penalidad operativa. Este tipo de operaciones tiene cargos de administración y es susceptible de la aplicación de intereses por financiamiento, de acuerdo con lo establecido en la legislación nacional.

2.7 Prohibición Estricta de Reventa Comercial y Prácticas Ilícitas

Queda prohibida la reventa de entradas, su uso para concursos, promociones comerciales o paquetes turísticos sin autorización previa y por escrito de la Plataforma y el Organizador.

DETERMINACIÓN DE FRAUDE MANIPULATIVO: Si la Plataforma identifica que se han obtenido entradas mediante manipulación sistemática, uso de scripts, bots, explotación de vulnerabilidades informáticas o suplantación de identidad, procederá a la anulación automática e incondicional de los tickets, el cierre definitivo de la cuenta y el reporte a la Policía Nacional del Perú y al Ministerio Público.

2.8 Reglas de Conducta, Asistencia, Seguridad y Derechos de Imagen

2.8.1 Derecho de Admisión y Registro: El Organizador / Promotor se reserva el derecho de admisión. El público asistente consiente en ser sometido a revisiones de seguridad y escaneo de pertenencias. El rechazo a dicho control impedirá el ingreso sin derecho a devolución.

2.8.2 Artículos Prohibidos: Armas de cualquier tipo, objetos punzocortantes, alcohol, drogas, pirotecnia, punteros láser, envases de vidrio/lata, cámaras profesionales, drones y grabadoras.

2.8.3 Efectos Especiales e Impacto Acústico: Los eventos pueden incluir altos niveles de ruido y efectos estroboscópicos o pirotécnicos. Se recomienda el uso de protección auditiva adecuada.

2.8.4 Autorización de Uso de Imagen y Datos de Menores: Los Eventos son públicos. El asistente concede su consentimiento para ser fotografiado o grabado en video con fines promocionales o de seguridad. En el caso de menores de edad, las entradas deberán ser adquiridas por el padre, madre o tutor legal, quien otorga consentimiento expreso para el tratamiento de datos del menor según la Ley de Protección de Datos Personales.

SECCIÓN III: TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES A LOS ORGANIZADORES DE EVENTOS

3.1 Naturaleza Jurídica del Mandato y Autogestión

El Organizador / Promotor faculta expresamente a la Plataforma para actuar en su nombre y representación en la venta de entradas mediante la suscripción del correspondiente Contrato de Mandato con Representación (en adelante el Contrato) por cada Evento que este organice. El Organizador / Promotor utiliza la infraestructura tecnológica en modalidad de autogestión o gestión asistida, asumiendo la calidad de único y exclusivo responsable frente a los asistentes, proveedores, terceros y autoridades administrativas, policiales y judiciales por la producción, realización, calidad, aforo, seguridad y eventual cancelación o suspensión del Evento.

3.2 Registro, Veracidad de Identificación y Coincidencia Contractual

El Organizador / Promotor garantiza que la información consignada en su registro (Razón Social, RUC, DNI del Representante Legal, Domicilio Fiscal y Cuenta Bancaria) es exacta y coincide con los datos del Contrato suscrito y la titularidad bancaria. La Plataforma no procesará transferencias ni liquidaciones a cuentas de terceros no vinculados contractualmente, salvo pedido expreso y por escrito del Organizador / Promotor.

3.3 Esquema Comercial de Comisiones y Facturación de Servicios

Por los servicios de boletería digital, emisión y procesamiento tecnológico, la Plataforma cobrará al Organizador / Promotor una comisión comercial conforme a las condiciones establecidas en el Contrato suscrito con este, donde se indicarán todos y cada uno de los servicios afectados por la comisión comercial pactada, así como los servicios adicionales que se requieran para la prestación del servicio de emisión, comercialización, cobro y distribución de tickets.

3.4 Liquidación de Fondos, Plazos de Desembolso y Retenciones Preventivas

Los fondos recaudados por la venta de entradas serán custodiados por la Plataforma en calidad de depósito en garantía hasta la correcta conclusión del Evento.

3.4.1 Plazo Ordinario de Liquidación: El desembolso de los fondos líquidos (descontando comisiones, gastos, retenciones y cualquier otro concepto que se hubiere pactado en el Contrato de Mandato con Representación) se efectuará dentro de un plazo no menor de diez (10) ni mayor a noventa (90) días calendario posteriores a la fecha de realización exitosa del Evento.

3.4.2 Anticipos o Adelantos de Fondos: Cuando por acuerdo expreso se otorguen adelantos de taquilla al Organizador / Promotor antes de la realización del Evento, este se obliga a constituir garantías bancarias o personales a satisfacción de la Plataforma.

3.4.3 Retención Preventiva por Controversias: Si existen reclamos masivos, denuncias ante INDECOPI o riesgos fundados de cancelación o reprogramación, la Plataforma retendrá la totalidad de los fondos recabados hasta la resolución definitiva de la contingencia.

3.5 Control de Aforo, Escaneo QR y Obligación de Acceso

El Organizador / Promotor es responsable estricto de respetar el aforo máximo permitido por las autoridades municipales y de Defensa Civil. Es obligación del Organizador / Promotor utilizar las herramientas oficiales de validación de la

Plataforma (Aplicación de Escaneo QR / QR-Control) para garantizar el ingreso ordenado e impedir la duplicidad de entradas.

3.6 Licencias de Propiedad Intelectual, Derechos de Autor y Obligaciones Fiscales

3.6.1 Derechos de Autor (APDAYC, UNIMPRO, EGEDA y otras): El Organizador / Promotor garantiza contar con todas las autorizaciones y haber abonado las licencias de ejecución pública de obras musicales y audiovisuales ante las Sociedades de Gestión Colectiva correspondientes. El Organizador / Promotor mantendrá indemne a la Plataforma ante cualquier embargo o sanción al respecto.

3.6.2 Comprobantes Fiscales a Compradores: Es obligación legal del Organizador / Promotor emitir y remitir las boletas y facturas al Usuario / Comprador adquirente por los valores nominales de las entradas vendidas.

3.7 Prevención de Lavado de Activos y Anticorrupción (PLAFT - Ley N° 30424)

El Organizador / Promotor declara conocer y cumplir estrictamente con la normativa peruana sobre Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT).

El Organizador / Promotor declara y garantiza que los fondos utilizados para la producción del evento provienen de actividades lícitas. Queda prohibido el uso de la Plataforma para financiamiento político o actos de corrupción. La Plataforma reportará inmediatamente ante la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF-Perú) cualquier operación sospechosa detectada.

3.8 Indemnidad

El Organizador / Promotor se compromete a mantener indemne, defender y exonerar de toda responsabilidad a la Plataforma, sus accionistas, directores y empleados frente a cualquier demanda, denuncia, reclamo, sanción administrativa (INDECOPI, Municipalidades, SUNAT), multa o juzgamiento derivado de: (i) la cancelación o postergación del evento; (ii) fallas de seguridad en el recinto; (iii) accidentes o lesiones personales de asistentes; y (iv) incumplimientos tributarios o de derechos de autor. Los costos de defensa legal asumidos por la Plataforma serán reembolsados de inmediato por el Organizador / Promotor.

3.9 Penalidades y Gastos Administrativos por Cancelación o Postergación

En caso de cancelación, suspensión o reprogramación del Evento atribuible al Organizador o por causas de fuerza mayor, la Plataforma retendrá entre un 5% y un 20% del monto total bruto de las ventas acumuladas en concepto de gastos administrativos, financieros y costos operativos de devolución no reembolsables.

SECCIÓN IV: POLÍTICA INTEGRAL DE CANCELACIONES, REPROGRAMACIONES Y REEMBOLSOS

4.1 Supuestos Habilitantes para Reembolso y Definición de Alteración Sustancial

El derecho a devolución de entradas se activa únicamente en los siguientes casos:

4.1.1 Cancelación Definitiva del Evento: Anulación total y definitiva del Evento por parte del Organizador / Promotor sin fijación de nueva fecha.

4.1.2 Reprogramación / Postergación: Cambio de fecha, hora o recinto donde el Usuario / Comprador notifique formalmente no poder asistir dentro de los

plazos establecidos y/o las nuevas condiciones establecidas por la reprogramación o postergación del Evento.

4.1.3 Alteración Sustancial: Modificación drástica del programa que desnaturalice la esencia del Evento a criterio conjunto de la Plataforma y el Organizador. No constituyen alteración sustancial: cambios de teloneros, artistas de soporte, reemplazo de miembros secundarios de bandas o retrasos en el inicio del show.

4.2 Condición Previa: Habilitación e Inexistencia de Fondos por el Organizador / Promotor

Dado que la Plataforma actúa como mandatario, todo proceso de reembolso requiere imperativamente que el Organizador / Promotor expida la autorización formal e instruya la habilitación de los fondos necesarios. La Plataforma no está obligada a efectuar devoluciones con recursos propios si el Organizador / Promotor no ha provisto la liquidez correspondiente.

4.3 Plazos Legales para el Procesamiento de Reembolsos

Cumplidos los requisitos legales y contando con los fondos provistos por el Organizador / Promotor, el procesamiento del reembolso se ejecutará en los siguientes plazos imperativos conforme a la legislación peruana:

Tipo de Evento	Plazo Legal de Procesamiento	Base Legal y Condiciones
Conciertos masivos (Aforo $\geq$ 500 personas).	Máximo quince (15) días hábiles desde la solicitud o anuncio masivo.	Ley N° 32415. Aplica extorno automático o por solicitud directa al Usuario / Comprador.
Otros Eventos (Teatro, Deportes, Académicos, Ferias).	Hasta noventa (90) días hábiles desde la solicitud o autorización formal.	Código de Protección al Consumidor (Ley N° 29571). Sujeto a validaciones operativas.

4.4 Reglas Operativas para el Reembolso y Deducciones

4.4.1 Medio de Pago de Extorno: La devolución se efectuará al mismo medio de pago utilizado en la compra (tarjeta de crédito / débito). Para compras en efectivo o PagoEfectivo, el reembolso se procesará vía transferencia bancaria a nombre del titular de la cuenta en la Plataforma.

4.4.2 Deducciones Financieras: Se aplicará una deducción de hasta el 5% por concepto de comisiones bancarias y de pasarelas de pago no reembolsables retenidas por las entidades financieras.

4.4.3 Improcedencia en Complementos Consumidos o Excluidos: No procede reembolso sobre productos o servicios complementarios ya entregados, descargados o personalizados (por ejemplo, grabaciones digitales, mercancía entregada, catering consumido o seguros activados).

SECCIÓN V: PROPIEDAD INTELECTUAL Y LIBRO DE RECLAMACIONES

5.1. Propiedad Intelectual de la Plataforma

Todos los derechos de propiedad intelectual, marcas, logotipos, códigos fuente, diseño de interfaz y elementos tecnológicos de la Plataforma son de propiedad exclusiva de la empresa operadora. Queda prohibida la reproducción, ingeniería inversa, extracción automatizada de datos (scraping) o comercialización no autorizada.

5.2. Desafiliación de Cuenta y Derechos ARCO

El Usuario puede solicitar en cualquier momento la baja de su cuenta o ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO) conforme a la Ley N° 29733 (Ley de Protección de Datos Personales), dirigiendo su solicitud al área de Soporte.

5.3. Libro de Reclamaciones Virtual y Atención al Usuario / Comprador

En cumplimiento del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571), la Plataforma pone a disposición de los Usuarios el Libro de Reclamaciones Virtual accesible desde el portal web principal. Las quejas o reclamos presentados serán atendidos en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles.

SECCION VI: CULMINACION DEL SERVICIO Y JURISDICCION

6.1 Culminación del Servicio

NereTicket se reserva el derecho de cancelar la cuenta, el correo electrónico establecido y los servicios que ofrece sin necesidad de requerimiento previo al titular de la cuenta debido a determinadas circunstancias, no quedando obligada a realizar devoluciones, reembolsos o compensaciones por entradas que se encuentren activas o que estas correspondan a un Evento pasado.

6.2 Causales de culminación

Las causales de culminación son las siguientes: (i) no cumplir con lo establecido en los Términos y Condiciones estipulados en el presente documento, así como cualquier otro documento que obligue al titular de la cuenta aceptado para la prestación de los servicios en la Plataforma; (ii) requerimientos de la autoridad judicial, autoridad administrativa o del Ministerio Público; (iii) inactividad prolongada por más de doce (12) meses; (iv) problemas técnicos o de seguridad imprevisibles; (v) terminación o modificaciones sustanciales al servicio; (vi) a solicitud del titular de la cuenta.

Las causales de culminación establecidas son nominativas más no limitativas, pudiendo ser aplicadas por NereTicket a su sola discreción, no siendo responsable frente al titular de la cuenta o frente a terceros por este hecho.

6.3 Consecuencias de la culminación

La culminación del servicio generará las siguientes consecuencias al titular de la cuenta: (i) no poder acceder a las promociones y entradas ofrecidas en la Plataforma; (ii) la cancelación de la clave de acceso así como toda información alcanzada por el titular de la cuenta al momento de inscribirse; y, (iii) la prohibición del uso de la Plataforma. Esta última consecuencia queda a discreción de NereTicket.

6.4. Ley Aplicable, Jurisdicción y Competencia Territorial

El presente contrato se rige, interpreta y ejecuta íntegramente de conformidad con las leyes vigentes de la República del Perú. Para cualquier controversia, litigio o reclamo legal derivado del uso de la Plataforma, la compra de entradas o la realización de eventos, las partes se someten a la competencia y jurisdicción exclusiva de los Jueces y Tribunales del Distrito Judicial de Lima Centro, Perú, renunciando expresamente a cualquier otro fuero territorial.

(Creado el 30 de julio de 2026)

© NereTicket