

POLÍTICA DE PRIVACIDAD EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. OBJETIVO Y ALCANCE

La presente Política de Privacidad establece los términos y condiciones bajo los cuales se recopila, utiliza, almacena, protege y comparte la información personal de los usuarios que acceden y utilizan las plataformas web, aplicaciones móviles, landing pages, formularios y servicios de venta de entradas para eventos. Se garantiza la confidencialidad de los datos personales y la adopción de altos estándares de seguridad y protección legalmente exigibles.

2. MARCO LEGAL Y PRINCIPIOS RECTORES

El tratamiento de datos personales se rige por la legislación peruana e internacional aplicable:

- **Ley N° 29733:** Ley de Protección de Datos Personales.
- **Decreto Supremo N° 003-2013-JUS:** Reglamento de la Ley N° 29733.
- **Directiva de Seguridad de la Información:** Aprobada por la Resolución Directoral N° 019-2013-JUS/DGPDP.

De conformidad con la normativa, el tratamiento de datos se fundamenta en los principios de legalidad, consentimiento, finalidad, proporcionalidad/adequación, calidad/veracidad, seguridad y nivel de protección adecuado para el flujo transfronterizo de datos.

3. DATOS PERSONALES RECOPIADOS

Dependiendo de las interacciones y servicios solicitados por el usuario, se recaban las siguientes categorías de información personal:

- **Datos identificativos y de contacto:** Nombres y apellidos, documento nacional de identidad (DNI), Registro Único de Contribuyentes (RUC), pasaporte, carné de extranjería, país, dirección de domicilio, teléfono y correo electrónico.
- **Datos de características personales e información geodemográfica:** Estado civil, fecha de nacimiento, nacionalidad, sexo, profesión, edad, datos académicos, aficiones, hábitos personales y preferencias de eventos.
- **Datos económicos, financieros y de facturación:** Información de tarjetas de crédito o débito, datos bancarios e historial de compras y transacciones.
- **Datos de navegación, dispositivos y ubicación:** Dirección IP, tipo de navegador, sistema operativo, datos de ubicación geográfica mediante GPS o WiFi, cookies, balizas web y páginas de referencia.
- **Datos de organizadores y vendedores:** Información fiscal, documento de identidad válido para verificación KYC (Know Your Customer) y datos comerciales para personas naturales con negocio.
- **Datos sensibles, accesibilidad y salud:** Información sobre requerimientos de accesibilidad, datos sanitarios o de salud pública exigidos por normativa aplicable e información biométrica en supuestos específicos autorizados por ley.

- **Interacciones, imágenes y opiniones:** Registro de atención al cliente, opiniones, valoraciones, publicaciones en redes sociales que mencionen la plataforma, así como la captura de imagen o voz mediante fotografías o videos durante la realización de los eventos.

4. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Finalidades Primarias (Contractuales y Legales)

- Gestionar el registro de usuarios, verificar y validar su identidad y brindar soporte técnico.
- Procesar compras de entradas, ejecutar la relación contractual de compraventa y procesar los cobros correspondientes.
- Enviar comunicaciones operativas y de servicio, como confirmaciones de reserva, entrega de entradas digitales y recordatorios de eventos.
- Poner a disposición de los promotores u organizadores de los eventos la información indispensable para la asignación de asientos, gestión de accesos, validación de entradas e incidencias.
- Dar cumplimiento a obligaciones legales, requerimientos judiciales, administrativos o policiales.
- Evaluar y mejorar la seguridad, detectar y prevenir fraudes o usos indebidos mediante mecanismos de validación y procesos de tokenización o cifrado.

Finalidades Secundarias (Comerciales y de Marketing)

- Enviar material publicitario, ofertas, promociones y boletines informativos sobre eventos futuros vía correo electrónico, SMS o redes sociales.
- Elaborar perfiles de usuario, segmentación y personalización de contenidos y recomendaciones.
- Realizar encuestas de satisfacción, investigación de mercado y análisis estadísticos del comportamiento del usuario.
- Difundir imágenes, fotografías o grabaciones de voz captadas durante los eventos en canales promocionales y redes sociales.

5. BANCOS DE DATOS Y TIEMPO DE CONSERVACIÓN

Los datos personales son almacenados en bancos de datos inscritos en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales:

- **Usuarios de la página web:** Código N° 00000 (Titular: NereTicket).
- **Quejas y Reclamos:** Código N° 00000 (Titular: NereTicket).
- **Clientes:** Código N° 00000 (Titular: NereTicket).

Período de Conservación

- La información se conserva de manera activa mientras se mantenga la relación contractual o la cuenta de usuario en la plataforma.
- Finalizada la relación, los datos podrán conservarse por un período de hasta diez (10) años o conservarse hasta por siete (7) años en estado inactivo.

- Ante solicitudes de eliminación de cuenta, la información asociada se suprime en un plazo máximo de noventa (90) días.
- Los datos serán cancelados o anonimizados cuando hayan dejado de ser necesarios para las finalidades recogidas, salvo que exista obligación legal o administrativa de mantenerlos para responder por responsabilidades derivadas de la relación.

6. TRANSFERENCIA Y FLUJO TRANSFRONTERIZO DE DATOS PERSONALES

Los datos personales podrán ser compartidos con terceros en los siguientes supuestos:

- **Organizadores y Promotores de Eventos:** Quienes actúan como responsables del tratamiento de los datos para la gestión, control de acceso, seguridad y desarrollo del evento. Cualquier tratamiento adicional para marketing propio del organizador requiere un consentimiento previo y diferenciado.
- **Encargados de Tratamiento y Proveedores de Servicios Globales:** Empresas subcontratadas ubicadas en el Perú o en el extranjero para alojamiento en la nube (AWS, Oracle), soporte y atención al cliente (ZenDesk, Salesforce, Concentrix CVG Philippines), procesamiento de pagos (Braintree / PayPal Inc.), prevención de fraude (Forter Inc., Ekata Inc.), gestión de cookies y privacidad (OneTrust LLC) y herramientas de software (Microsoft).
- **Compradores y Vendedores:** En casos de reventa o transferencia de boletos entre particulares para posibilitar el envío de las entradas.
- **Autoridades Competentes:** Entidades administrativas, judiciales o policiales que lo requieran conforme a ley.

Para flujos transfronterizos de datos, se aplican salvaguardas contractuales como las Cláusulas Contractuales Tipo o mecanismos internos exigidos por las regulaciones de privacidad.

7. MEDIDAS DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

- Se implementan medidas de seguridad técnicas, legales y organizativas necesarias para evitar la alteración, pérdida, destrucción o acceso no autorizado a la información personal.
- Las transacciones electrónicas se ejecutan en servidores seguros respaldados por protocolos SSL (Secure Socket Layer) y protección de sistemas reCAPTCHA Enterprise.
- Todo el personal interno y proveedores externos autorizados están sujetos al deber de confidencialidad y secreto profesional de forma indefinida.

8. EJERCICIO DE DERECHOS ARCO Y CANALES DE ATENCIÓN

Los titulares pueden ejercer en cualquier momento sus derechos de Información, Acceso, Rectificación, Inclusión, Cancelación, Supresión y Oposición (ARCO), así como revocar su consentimiento, debiendo comunicarse al siguiente correo electrónico: contacto@nereticket.pe

En caso de considerar no atendida su solicitud, el titular puede presentar una reclamación en sede administrativa ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales en la Mesa de Partes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Calle Scipion Llona 350, Miraflores, Lima, Perú).

9. TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES DE EDAD

- Las plataformas están destinadas prioritariamente a mayores de edad y no están diseñadas para menores de 14 años.
- Si se constata que se recopilaban datos de un menor sin autorización legal, la información será eliminada a la brevedad posible y se invalidarán las compras realizadas.
- En eventos enfocados a niños, el tratamiento de datos del menor requiere la autorización previa, expresa, informada e inequívoca conferida por sus padres o tutores legales.
- Los adolescentes entre 14 y 18 años pueden otorgar su consentimiento válido para bienes y servicios no restringidos por ley.

10. USO DE COOKIES Y TECNOLOGÍAS DE SEGUIMIENTO

- Se utilizan cookies, balizas web y tecnologías de localización (como GPS y WiFi) para registrar el tipo de navegador, sistema operativo, IP, páginas de referencia y comportamiento dentro de la plataforma.
- Las cookies permiten optimizar la experiencia de navegación, elaborar estadísticas y presentar publicidad personalizada previa aceptación del usuario.
- El usuario puede configurar, controlar o bloquear el uso de cookies y geolocalización a través de las opciones de su navegador o dispositivo.

11. MODIFICACIONES Y VIGENCIA DE LA POLÍTICA

- Las empresas se reservan el derecho de modificar o actualizar la presente Política de Privacidad frente a cambios legislativos, jurisprudenciales o decisiones corporativas.
- Cualquier modificación será notificada a los usuarios a través del sitio web, correo electrónico, SMS u otros canales de comunicación con la anticipación legal oportuna (por ejemplo, con un mínimo de 45 días calendario en supuestos específicos).

(Creado el 30 de julio de 2026)

© NereTicket

NereTicket S.AC.

RUC N° 20616378121