

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

RedTickets es una compañía que se dedica al servicio de intermediación para la venta electrónica de boletos o tickets para todo tipo de eventos o espectáculos en Ecuador (en adelante Evento), a través de su plataforma de venta <http://www.RedTickets.ec> y sus aplicaciones móviles, tanto para la compraventa de los boletos como para el servicio de control de acceso (en adelante solamente Plataforma). Brindando a través de su Plataforma servicios que incluyen, entre otros, la navegación, compra o venta de tickets, merchandising y otros productos, control de acceso o ventas, registros, recepción o envío de notificaciones entre otros (en adelante simplemente **Servicios**). Así, constituye una herramienta para los Productores, Promotores u Organizadores de eventos (en adelante simplemente **Productor**).

RedTickets podrá modificar la plataforma en la web y las aplicaciones sin previo aviso, tanto en su diseño, servicios y configuraciones. Las comunicaciones que remite o publicaciones que realiza en su Plataforma, lo hace en nombre y por cuenta y orden del Productor del Evento. El Productor es el único y exclusivo responsable de la producción y organización del Evento, en forma oportuna y en conformidad a la ley.

### **USUARIOS**

Sin embargo, son Usuarios de la Plataforma todas las personas que accedan y/o utilicen alguno de los Servicios que brinde a través de su Plataforma.

Los presentes términos y condiciones regulan el acceso a la Plataforma. Deben ser leídos por cada Usuario antes de usar los Servicios. Al usar los Servicios, el Usuario acepta y declara que leyó los términos y condiciones que se establecen a continuación, y los acepta, manifestando su total conformidad con ellos, sin objeciones, de manera informada y expresa, libre y voluntariamente, y se obliga a ellos de manera irrevocable e irrevocable, quedando obligado a ellos y a sus futuras modificaciones. Reconoce que podrán variar con el tiempo y quedan sujetos a eventuales modificaciones, sin perjuicio de su fecha de publicación en el sitio web, y expresamente acepta y acuerda que se almacenarán sus datos personales que registre, para todos los efectos del Servicio. El Usuario debe leer estos Términos y Condiciones cada vez que acceda a la Plataforma para conocer sus derechos y obligaciones.

El Usuario declara además tener capacidad legal suficiente para aceptar y obligarse a cumplir las estipulaciones de estos Términos y Condiciones y para asumir la responsabilidad civil y legal que pueda derivarse de sus obligaciones contractuales y extracontractuales. Si es menor de edad, deberá contar con el consentimiento de su madre, padre o tutor para hacer uso de los servicios de la plataforma, web o aplicaciones y demás servicios.

Toda la información de carácter personal que un Usuario entregue a RedTickets durante los procesos de compra, venta y registro (nombre, número de identificación, RUC, email, demás datos de contacto, copia de documentos, etc.) se entenderá que es fidedigna y cualquier responsabilidad sobre la veracidad de ella recaerá sobre el usuario. Se usará exclusivamente para los fines del servicio específico. En caso de compra serán trasladados al Productor. También se usarán para enviarle avisos de eventos similares. En caso de no querer recibir tales avisos, deberá enviar un mail a [hola@redtickets.ec](mailto:hola@redtickets.ec) para suspender este Servicio.

Al registrarse en RedTickets o hacer uso de un Servicio da su consentimiento expreso para recibir información de RedTickets a través de correo electrónico o SMS u otros sobre actualizaciones de la Plataforma, cambios del Evento, respuesta a consultas o nuevos Eventos. RedTickets no utilizará la información del Usuario con otros fines que los que aquí mencionados o los que le exija la ley.

Las consecuencias sobre la falsedad en las declaraciones del Usuario serán de exclusiva responsabilidad del usuario.

### **CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA**

El Usuario se compromete a hacer uso de la Plataforma con fines exclusivamente personales. La Plataforma tiene a disposición de los Usuarios (i) información relativa a Eventos cuyas entradas venden los Productores a través de la Plataforma y (ii) Plataforma de compra de entradas para el público, de acuerdo con las condiciones definidas para cada evento por el Productor. (iii) Aplicaciones para el Control de acceso y ventas de entradas.

Reconoce que en cada compra se le puede generar por la compra un valor por los servicios de uso de la Plataforma, según las condiciones establecidas por el Productor para cada Evento, y la acepta al completar la compra. Declara que reconoce y acepta expresamente que dicho valor no está sujeto a cambios, devoluciones ni reembolsos por parte de RedTickets bajo ningún concepto.

Queda prohibida la descarga, modificación o alteración, en cualquier forma, de los contenidos publicados en la Plataforma. El contenido y software de ella es propiedad de RedTickets y está protegido bajo las leyes internacionales y nacionales del derecho de autor y propiedad intelectual.

El Usuario no podrá hacer uso de los servicios con fines ilícitos, que lesionen derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar, deteriorar o impedir la normal utilización de este sitio. La infracción de las condiciones de uso por un Usuario implicará la cancelación de su cuenta y la anulación de las compras que haya realizado o suspensión de publicaciones de eventos; sin perjuicio de las acciones legales tanto penales como civiles para los casos de infracción que pueda iniciar RedTickets.

RedTickets se reserva el derecho, a su discreción, de modificar o reemplazar cualquiera de las condiciones de uso. Es responsabilidad del Usuario revisar los Términos de Uso cuando use la Plataforma.

### **CONDICIONES DE COMPRA DE TICKETS**

RedTickets pone a disposición de los Usuarios, a través de la Plataforma, toda la información brindada por el Productor del Evento, bajo estricta responsabilidad de este. Cualquier duda o consulta podrá realizarse directamente al Productor a través de la forma de comunicación establecida en la misma página del Evento, o de los contactos de Atención al Cliente de RedTickets: [hola@redtickets.ec](mailto:hola@redtickets.ec) o mediante el link de Whatsapp que aparece en la Plataforma .

El Productor es el responsable por la definición de precios, características del evento, cambios modificaciones, devoluciones y la correcta ejecución del Evento respectivo. Los valores pagados por los Usuarios corresponden al precio del evento y son recaudados por RedTickets únicamente en calidad de intermediario, para ser transferidos al Productor conforme las instrucciones contractuales. Dichos valores no constituyen ingresos propios de RedTickets.

Antes de confirmar su compra realizada por los medios ya establecidos, el Usuario deberá revisar el detalle de su orden en pantalla. No se realizarán cambios o modificaciones, reembolsos ni devoluciones de tickets una vez completo el proceso de compra.

La transacción quedará sujeta a la verificación por parte de la empresa emisora de la tarjeta bancaria u otro medio de pago elegido por el Usuario. No se considerará como completa una transacción mientras RedTickets no reciba la autorización de la institución financiera respectiva. En caso de que RedTickets no reciba dicha confirmación, se cancelará la compra.

Para realizar una compra de tickets, el usuario deberá proveer su nombre y datos para la facturación, en los casos que corresponda; en los que se emitirá una factura por cada compra. De no hacerlo, la factura se generará a consumidor final si la compra es menor a USD 50,00. Las facturas se generan en un sistema automático de facturación electrónica, por lo que el único responsable de los datos en la factura será el comprador, y no habrá cambios después de que haya aceptado los datos que ingresó en el primer boleto de la compra.

RedTickets tiene la facultad de anular sin previo aviso cualquier compra realizada a través de la Plataforma; en especial, pero ni limitado, si existe alguna disputa o indicio o sospecha de acto fraudulento. En caso de anulación de la compra, esto será notificado al Usuario por medio de su correo electrónico registrado y de haberse completado el proceso, se realizará el reembolso por la misma vía que se llevó a cabo la compra si corresponde y/o se anularán los tickets generados de acceso al Evento a favor del Usuario.

Cada Productor es el encargado y responsable de las limitaciones de acceso al evento, como edad, por ejemplo, por lo que deberá el Usuario revisar las restricciones antes de realizar la compra. También puede haber otras restricciones de edad según el tipo de evento y es obligación del Usuario revisarlas con anterioridad a la compra. Las inobservancias de estas restricciones al momento de realizar la compra no darán lugar a devoluciones.

Una vez concluida la compra de la entrada al Evento organizado por el Productor, RedTickets emitirá un boleto electrónico que será enviado al correo electrónico especificado por el Usuario. El ticket digital es de entera responsabilidad del Usuario, y deberá cuidarlo de copias y segundos usos. RedTickets no se hará responsable de usos desconocidos por el comprador o de lecturas de control de accesos previas a que se presente un poseedor en la entrada del evento, así sea este expresamente el comprador. En tales casos no podrá entrar al evento. También son de su total responsabilidad las entradas físicas.

### **SERVICIO AL CLIENTE**

Los Usuarios pueden ponerse en contacto al correo electrónico [hola@redtickets.ec](mailto:hola@redtickets.ec) con el fin de contestar todas las dudas que puedan tener y solucionar cualquier problema relacionado con los servicios prestados por RedTickets.

### **EXENCIÓN DE RESPONSABILIDADES**

A pesar del constante esfuerzo de RedTickets por entregar a sus usuarios la mejor experiencia y calidad posible, no se obliga a que el sitio esté libre de errores e interrupciones, inmersiones de terceros; pero pondrá todos sus esfuerzos por la seguridad de los soportes técnicos usados por el Usuario y Productor en la Plataforma. En consecuencia, RedTickets no responderá por los daños y perjuicios que tales elementos pudieran ocasionar al Usuario, Productor o a terceros. En algunos casos, los

links que contiene la Plataforma pueden conducir al Usuario a otros sitios gestionados por terceros, sobre las que RedTickets no tiene ninguna responsabilidad.

RedTickets publica en la Plataforma la información entregada por el Productor y no tiene injerencia en las condiciones comerciales que él defina para cada evento, así como tampoco es responsable por cambios que se produzcan, previo o durante, en la configuración del Evento. RedTickets no se hace responsable por daños o lesiones sufridas por los clientes o terceras personas durante el desarrollo del Evento. El Productor responderá a todos los efectos de la veracidad y exactitud de los datos que publicados de sus Eventos en la Plataforma.

RedTickets no participa en ninguna comunicación entre los Usuarios y Productores más allá de facilitar la compraventa de tickets a través de su Plataforma. En tal sentido, RedTickets, no se responsabiliza en el caso de que el evento finalmente no llegue a producirse y la reclamación que proceda ha de ir dirigida al Productor, quien se encuentra identificado en la publicación del evento, en la entrada o se los proporcionará RedTickets ante cualquier inconveniente que requiera el comprador de no tener el dato previamente. Las reclamaciones relativas al desarrollo el evento habrán de dirigirse únicamente al empresario Productor de este.

El único responsable del reembolso del dinero en los caso que aplique, es el Productor. RedTickets gestionará la devolución solo en caso de ser contratado por el Productor para esta gestión. El empresario Productor o realizador del evento exime a RedTickets de toda responsabilidad al respecto. RedTickets, no tiene ninguna responsabilidad sobre cualquier indemnización o pago que pudiera corresponder al Productor.

### **POLÍTICAS DE DEVOLUCIONES**

RedTickets declara expresamente que podrá realizar directamente como ticketera, las devoluciones por error de la Plataforma, o de aquella que compras que haya anulado directamente. Las devoluciones relacionadas con cancelaciones o modificaciones de los Eventos- ya sea de fecha, horario, lugar de este, o cambio sustancial en la parrilla de éste- o por cualquier otro pedido o circunstancia a solicitud de los Usuarios, podrá hacerlas exclusivamente previa disposición, autorización, coordinación, provisión de fondos y publicación en consecuencia del Productor y en las condiciones por él establecidas y a nombre de él. En tales casos, RedTickets siempre realizará las devoluciones por el mismo medio de compra, sin excepción. Caso contrario, estará a cargo de los procesos de devolución el Productor, y cualquier reclamo lo gestionará el Usuario directa y exclusivamente con el Productor.

No se realizarán cambios ni devoluciones una vez finalizado el proceso de compra a excepción de confirmación expresa por parte del Productor de forma escrita por correo electrónica. En este caso los costos financieros y administrativos, de haberlos serán a cargo del Usuario. Por esta razón, se solicita revisar cuidadosamente los datos de su orden antes de confirmar la compra. Será de exclusiva responsabilidad del Usuario la revisión de todos los antecedentes proporcionados en el proceso de compra y de las características de los Eventos o Servicios contratados. No se procederá a reembolsar por “errores” en la compra de dichos Eventos y/o Servicios.

No obstante, cada Productor fijará las políticas de devolución en cada uno de sus eventos. Los montos serán devueltos bajo las mismas condiciones, el valor de los servicios de emisión de boleto más el costo financiero que pudiera aplicar el medio de pago utilizado serán descontados del valor a devolver o asumidos por el Productor, según este decida e instruya dadas las circunstancias de cada caso. La devolución o reembolso de dichos valores siempre será y se entenderá por tanto será responsabilidad exclusiva de los Productores del Evento.

Dada la relación contractual entre el Productor y RedTickets, la responsabilidad de proceder con la devolución de dineros es del Productor. Sin autorización previa, RedTickets no puede realizar estas devoluciones. Las devoluciones a que se refiere esta cláusula se realizarán en condiciones que serán comunicadas a su debido momento al comprador. Quedan expresamente excluidos de devolución a cargo de RedTickets, los precios pagados por las Entradas adquiridas directamente con el Productor, o en efectivo, en concursos o cualquier otra instancia distinta de las mencionadas anteriormente. La devolución de estas entradas deberá ser gestionada directamente por la institución que las vendió o entregó al Usuario final aun cuando hayan sido emitidos los tickets originalmente por RedTickets.

En todos los casos el plazo de devolución será fijado por el Productor y la demora en la tramitación de las devoluciones a cargo de RedTickets dependerá de los procesos dentro de la institución bancaria respectiva.

La imposibilidad de asistir a un evento o espectáculo o un error al realizar la adquisición de la o las entradas no son motivos que permitan su devolución. Si un Usuario se confunde de entrada, producto, locación, ciudad, no habrá devolución de la compra.

No se realizará la devolución de la entrada cuando la cancelación del evento sea por cuestiones de fuerza mayor. Por Fuerza Mayor se entiende cualquier acto, evento, omisión o accidente que se encuentre fuera del control del personal de RedTickets y Productores de los Eventos; incluye, sin limitarse a ellos, los siguientes: huelgas, motines, ataques terroristas, guerras, incendios, inundaciones, terremotos o cualquier otro desastre natural; fallos en las redes de comunicación y/o internet, disposiciones legales o legislación, regulación o restricciones gubernamentales, malas condiciones climatológicas, cierre del espacio aéreo ecuatoriano, bloqueo de carreteras que impidan el normal funcionamiento del tráfico, desastres naturales u otras condiciones fortuitas que no permitan el normal y seguro desenvolvimiento de un evento público.

### **POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

La política de RedTickets se encuentra publicada en la sección denominada "Política de Privacidad" y se entiende incorporada a las condiciones de uso. RedTickets utiliza tecnología avanzada para la protección de la información proporcionada por los Usuarios. El uso de los Datos Personales registrados tiene como finalidad la generar órdenes de compra, emitir y enviar las facturas y tickets correspondientes y atender el Servicio de información. Dichos datos no serán transferidos a terceros distintos del Productor.

Se podrán generar bases de datos con la información proporcionada por el usuario, las que se utilizarán por RedTickets exclusivamente para los fines relacionados con el servicio.

Toda información solicitada al Usuario deberá ser proveída por éste de manera voluntaria.

### **DATOS SENSIBLES**

RedTickets no solicita ni almacena información de datos personales sensibles como origen racial o étnico, estado de salud actual, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual.

### **PROPIEDAD INTELECTUAL**

**RedTickets®**, es una marca registrada de propiedad de RedTickets, que es el titular de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial de la Plataforma y el sitio web

<http://RedTickets.ec/> así como de los elementos contenidos en el mismo. Se permite la reproducción o transmisión del contenido de este sitio web únicamente con fines informativos o divulgativos y siempre que se cite la fuente (nombre del autor, URL de la Web) y se respete su autoría.

Este sitio web se rige por las leyes ecuatorianas y se encuentra protegido por la legislación nacional e internacional sobre propiedad intelectual e industrial.

Los derechos de propiedad intelectual e industrial derivados de todos los textos, imágenes, diseño, logotipos, marcas y código fuente pertenecen a RedTickets y nadie está autorizado a utilizarlo salvo con autorización expresa escrita de RedTickets.

RedTickets no autoriza al Productor a utilizar su nombre, marca o logotipo fuera de la Plataforma ni en comunicaciones directas al público, salvo autorización expresa y escrita para cada caso.

### **ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN**

RedTickets realiza un proceso de tratamiento de datos con el fin de celebrar con el Usuario un contrato de compraventa de entradas de los diferentes Eventos que se ofrecen en la Página Web que el Usuario libremente elige. Para realizar la transacción señalada, se almacenan datos de carácter personal del Usuario, previo consentimiento de éste, relativos a su nombre completo y dirección de correo electrónico.

No se almacenan datos relativos a los medios de pago que el Usuario utiliza para celebrar la compraventa de Entradas para el Evento. Además, RedTickets no realiza ningún procedimiento de validación de los datos entregados por el Usuario, por lo que es de su responsabilidad la veracidad de estos.

A requerimiento del Usuario, se procederá a eliminar los datos caducos y aquellos cuya exactitud no pueda ser establecida o cuya vigencia sea dudosa. Para iniciar el procedimiento de modificación o eliminación de los datos, el Usuario deberá enviar un correo electrónico a la dirección [hola@RedTickets.ec](mailto:hola@RedTickets.ec), solicitando la modificación o eliminación de los datos y explicando la razón de la solicitud.