BoletaOficial

PARA COMPRADORES

# Preguntas frecuentes

El público que compra boletas en BoletaOficial. El texto está listo para publicarse (en la web, en redes o en respuestas de soporte). Habla de «tú» al comprador.

| PARA | VERSIÓN | CONTACTO | SECCIONES |
| --- | --- | --- | --- |
| Público comprador | 2026-10-26 | hola@boletaoficial.com | 8 |

# Contenido

**Para quién es:** el público que compra boletas en BoletaOficial. El texto está listo para publicarse (en la web, en redes o en respuestas de soporte). Habla de «tú» al comprador.

Antes de publicar, reemplaza lo que esté entre corchetes, si lo hay, con los datos de tu evento.


| | | |
|---|---|---|
| 01 | Comprar | 3 |
| 02 | Pagar | 3 |
| 03 | Recibir y ver tus boletas | 4 |
| 04 | Entrar al evento | 4 |
| 05 | Pasar una boleta a otra persona | 4 |
| 06 | Cambios, devoluciones y retracto | 5 |
| 07 | Tus datos personales | 5 |
| 08 | Contacto y PQRS | 5 |

## 01 Comprar

**¿Dónde compro?** Solo en **boletaoficial.com**. Cada evento tiene su página: boletaoficial.com/e/nombre-del-evento. En la portada de boletaoficial.com puedes buscar por nombre, ciudad o lugar.

**¿Cómo compro, paso a paso?**

1. Abre la página del evento y pulsa **Comprar boletas**.
2. Elige la categoría y la cantidad. Si el evento tiene plano, escoge tu silla, palco o zona en el mapa (en el celular puedes acercar con los dedos).
3. Escribe tus datos: tipo y número de documento, nombre y correo.
4. Escribe los datos de **cada asistente** (cada boleta va a nombre de una persona).
5. Si tienes un código promocional, escríbelo.
6. Acepta la política de tratamiento de datos y pulsa pagar.
7. Paga en la pasarela de pagos y espera a que la página confirme la compra.

**¿El precio que veo es el final?** Sí. Desde la página del evento cada precio aparece **con la tarifa de servicio ya sumada**, con el detalle «$X + servicio $Y». El total que pagas es exactamente el que ves en el resumen.

**¿Por qué me piden el documento?** Cada boleta queda a nombre de una persona identificada por su documento. Así nadie puede reclamar tu boleta y se puede verificar en la puerta.

**Me pidieron un código que llegó a mi correo. ¿Por qué?** Si tu documento ya está registrado y verificado en BoletaOficial con otro correo, te pedimos un código de verificación para confirmar que eres tú.

**¿Puede comprar un menor de edad?** No. Un menor (con tarjeta de identidad o registro civil) no puede ser el comprador. Sí puede ser asistente: en ese caso escribe los datos de su madre, padre o representante legal.

**¿Puedo comprar para otras personas?** Sí. Escribe los datos de cada asistente y confirma que tienes su autorización para darnos sus datos.

**¿Cuántas boletas puedo comprar?** Cada evento define un máximo por compra y, a veces, un máximo por persona en todo el evento. Si lo superas, la página te dice cuántas te quedan.

**Me apareció un recuadro de «no soy un robot».** Es normal en inscripciones gratuitas y en eventos de mucha demanda. Protege la venta de programas automáticos de reventa.

**Elegí mis sillas y luego me dijo que ya no estaban.** Mientras decides, tus sillas quedan apartadas por unos minutos (verás un reloj). Si el tiempo se acaba, o alguien pagó antes, vuelven a la venta. Elige otras e intenta de nuevo.

**Las inscripciones gratuitas, ¿tienen límite?** Sí: máximo 2 por compra y por persona en el evento.

## 02 Pagar

**¿Cómo puedo pagar?** Los pagos los procesa **Wompi** (de Bancolombia), una entidad vigilada. Puedes usar los medios que ofrece Wompi en ese momento, como tarjeta, PSE o Nequi. BoletaOficial no guarda los datos de tu tarjeta.

**Mi pago fue rechazado. ¿Qué hago?** Puedes intentar de nuevo con otro medio de pago en la misma ventana, mientras tu reserva esté vigente. Si el tiempo se acabó, haz la compra otra vez.

**Mi pago quedó «pendiente».** Algunos medios (por ejemplo PSE o la app del banco) tardan en confirmar. Mientras está pendiente, tus boletas siguen apartadas. Cuando el banco lo apruebe, recibirás el correo.

**Me cobraron pero no recibí las boletas.**

1. Revisa la página de tu compra: si dice que está pagada, pulsa **Ver mis boletas** o **Reenviar el correo**.
2. Revisa la carpeta de spam o promociones.
3. Si aún no aparecen, escríbenos (ver Contacto) con tu documento, el correo que usaste y la hora del pago. **Nunca** te pediremos los datos de tu tarjeta.

**¿Me cobran dos veces si pulso dos veces?** No. Si vuelves a intentar la misma compra, el sistema te devuelve al mismo pago.

## 03 Recibir y ver tus boletas

**¿Dónde llega mi boleta?** Al correo que escribiste al comprar, con tus boletas en PDF y su código QR (el código cuadrado que se lee en la puerta). Cada asistente también la recibe en su correo, si lo escribiste.

**¿Puedo verlas en la web?** Sí, en **boletaoficial.com/mis-boletas**. Ahí puedes ver el QR, descargar el PDF y pasar la boleta a otra persona. Necesitas entrar con tu correo y contraseña.

**Nunca he creado una contraseña.** Al comprar se crea tu cuenta y te llega un correo para **crear tu contraseña**. Ese correo puede tardar hasta un día. Mientras tanto, tus boletas ya están en tu correo y en la página de tu compra. Si ya pasó un día y no te llegó, entra a boletaoficial.com/login y usa **¿Olvidaste tu contraseña?** con el correo de la compra.

**Puedo instalar «Mis boletas» en el celular?** Sí: al abrir boletaoficial.com/mis-boletas en el celular, el navegador te ofrece instalarla como una aplicación.

**Mi boleta aparece como «anulada».** El organizador anuló la compra. Una boleta anulada ya no sirve para entrar. Debiste recibir un correo avisándolo. Para el dinero, ver Cambios y devoluciones.

## 04 Entrar al evento

**¿Qué presento en la puerta?** El código QR, impreso o en la pantalla del celular (sube el brillo). Lleva tu documento: puede que te lo pidan.

**¿Puedo entrar y salir?** Depende del evento. Por defecto **una boleta entra una sola vez**. Si el organizador permite reingresos, lo dice en la información del evento.

**El portero me dice que vaya a otra puerta.** Tu categoría entra por otra puerta; la pantalla del portero le dice a cuál.

**Mi boleta es para otro día.** En eventos de varios días cada boleta puede ser para una fecha específica. La fecha de validez está en tu boleta.

## 05 Pasar una boleta a otra persona

**¿Puedo transferir mi boleta?** Sí, si el organizador lo permite. Cada evento define cuántas veces puede cambiar de dueño una boleta (puede ser ninguna).

**¿Cómo la transfiero?**

1. Entra a **boletaoficial.com/mis-boletas**.
2. En la boleta, pulsa **Asignar**.

3. Escribe el tipo y número de documento, el nombre completo y el correo de la persona (si es menor de edad, también los datos de su representante).
4. Confirma.

La boleta pasa a la nueva persona y **tú pierdes el acceso** a ella. Si esa cédula ya tiene cuenta en BoletaOficial, la boleta llega a su cuenta con su nombre.

## 06 Cambios, devoluciones y retracto

**¿Puedo devolver mi boleta?** Depende de la **política de devolución del organizador**, que se muestra en la página del evento y en el pago. Léela antes de comprar.

**¿Tengo derecho de retracto?** Por regla general, en las compras a distancia hay 5 días hábiles de retracto. En la compra de boletas se rige por el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), con las condiciones y excepciones que esa norma establece. Si tienes dudas sobre tu compra, escríbenos por PQRS.

**¿Y si me cobraron sin que yo comprara, o no recibí lo que pagué?** Puedes pedir la **reversión del pago** cuando: fuiste víctima de fraude, no hiciste tú la operación, el evento no corresponde a lo que compraste o no recibiste tus boletas. Tienes 5 días hábiles, contados desde que supiste del fraude o de la operación, o desde la fecha en que debías recibir las boletas o las recibiste distintas a lo que compraste. Preséntala ante BoletaOficial **y** ante el banco o entidad de tu medio de pago.

**Cancelaron o cambiaron el evento.** El **organizador** es el responsable de la devolución o la solución. BoletaOficial te avisará por correo si tu compra es anulada.

**Anularon mi compra. ¿Cuándo me devuelven el dinero?** La devolución se hace por la pasarela de pagos al mismo medio con que pagaste. El tiempo depende de tu banco. Si pasan varios días hábiles sin verla, escríbenos con tu documento y el correo de la compra.

## 07 Tus datos personales

**¿Qué hacen con mis datos?** Se usan para emitir tus boletas y controlar el acceso, según la Política de Tratamiento de Datos (boletaoficial.com/tratamiento-datos) y la Ley 1581 de 2012.

**¿Me van a mandar publicidad?** Solo si marcaste la casilla **opcional** de autorización comercial al comprar. Puedes darte de baja cuando quieras con el enlace del correo.

**¿Cómo consulto, corrijo o borro mis datos?** En **boletaoficial.com/habeas-data**.

## 08 Contacto y PQRS

**PQRS** (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias):

- Radícala en **boletaoficial.com/pqrs**. Si es sobre un evento, elige el evento: le llega al organizador. Si es sobre la plataforma, le llega a BoletaOficial.
- O escribe a **soporte@boletaoficial.com**.
- Respondemos en un máximo de **15 días hábiles**.
- Los reclamos sobre el evento en sí (artistas, horarios, logística) son del organizador.

- También puedes acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio (www.sic.gov.co).

**Soporte rápido:** el botón de WhatsApp que aparece en la página del evento y en «Mis boletas».

Para que te ayudemos más rápido, ten a mano: tu número de documento, el correo de la compra, el nombre del evento y, si lo tienes, el número de la orden.