

## TÉRMINOS Y CONDICIONES SMARTICKET COLOMBIA S.A.S

SMARTICKET COLOMBIA S.A.S., es una compañía que se dedica a la venta de boletería donde podrás adquirir cómodamente desde tu ordenador o puntos de venta, entradas para todo tipo de espectáculos y eventos de Colombia.

A través de su sitio <https://co.smarticket.net/>, SMARTICKET COLOMBIA pone a tu disposición un servicio de venta anticipada de entradas, facilitando al público y a los usuarios la adquisición de entradas, gestionando en nombre y por cuenta del productor la distribución de estas.

Los presentes términos podrán variar con el tiempo debido a cambios legislativos, jurisprudenciales y/o a otros criterios seguidos y aplicados por la Superintendencia de Industria y Comercio, o a la autoridad competente en su momento.

Por lo anterior, SMARTICKET S.A.S., se reserva el derecho a modificar los presentes Términos en cualquier momento y sin previo aviso, para adaptarlos a novedades legislativas o jurisprudenciales que se encuentren vigentes en el momento preciso en que se accede al sitio. Toda modificación entrará en vigor y tendrá efectos frente a los USUARIOS desde su publicación en el sitio. En consecuencia, se recomienda al usuario revisar estos términos cada vez que accede al sitio.

### 1. Definiciones:

- a. Productores:** Persona natural o jurídica responsable de planificar, coordinar y ejecutar todos los aspectos logísticos y creativos de un evento, asegurando que se desarrolle de manera fluida y cumpla con los objetivos deseados; esto incluye la gestión de presupuestos, selección de proveedores, diseño de la experiencia del evento, y supervisión del montaje y desmontaje.
- b. Usuarios:** Persona natural que utiliza una plataforma en línea para explorar, seleccionar y adquirir boletos para eventos como conciertos, espectáculos, deportes, y otras actividades de entretenimiento. Este usuario interactúa con el sistema para buscar eventos, comparar precios, realizar pagos y recibir confirmaciones de compra digitalmente.
- c. Datos personales:** Es toda información que permite identificar o hacer identificable a una persona natural.
- d. Smarticket Colombia:** Plataforma en línea dedicada a la venta y distribución de boletos para diversos eventos, como conciertos, obras de teatro, eventos deportivos y espectáculos. Esta página permite a los usuarios explorar eventos disponibles, seleccionar asientos, realizar pagos de forma segura, facilitando el acceso rápido y eficiente a una variedad de experiencias de entretenimiento.

## **2. Aceptación de los términos y condiciones:**

Al aceptar los Términos y Condiciones del Servicio de Compraventa de Boletería (en adelante los T&C), el comprado, SMARTICKET COLOMBIA S.A.S., y el productor se obligan a los siguientes términos:

## **3. Declaraciones del Usuario:**

El “comprador”, entendido como la persona que adquiere una boleta a través de SMARTICKET COLOMBIA S.A.S., comprende y acepta que:

- a.** SMARTICKET COLOMBIA es un operador de boletería de espectáculos públicos, conciertos, eventos deportivos, conferencias u otros (en adelante los “eventos” o el “evento” según aplique) legalmente autorizado.
- b.** SMARTICKET COLOMBIA comercializa boletas de eventos por mandato de sus organizadores (en adelante los “productores” o el “productor” según aplique), cuyo nombre y NIT se indican en la información de cada evento.
- c.** SMARTICKET COLOMBIA únicamente comercializa la boletería del evento, por lo que es un tercero ajeno a su organización; en consecuencia, no es responsable por la modificación, aplazamiento, cancelación, cambios de precios, reprogramación, calidad, contenido, actos o consecuencias que se deriven del evento, al ser decisiones que dependen del Productor exclusivamente.
- d.** SMARTICKET COLOMBIA presta un servicio de atención al cliente integral, software como servicio y call center, el cual es independiente al desarrollo del Evento. Para sufragar los costos del call center, licencias de software, nómina, servicios públicos entre otros, SMARTICKET COLOMBIA cobra un cargo por servicio, que está sujeto al impuesto sobre las ventas -IVA y se discriminan según lo establecido en los T&C y la legislación vigente aplicable.
- e.** Toda la información del evento publicada en la página web de SMARTICKET, como número de boletas, ubicaciones, valor de la boletería, condiciones de acceso, fechas, horas, y demás características del evento, ha sido suministrado por lo que la decisión de compra del cliente se ha basado en ello.
- f.** La información de los eventos publicada por SMARTICKET COLOMBIA es suministrada por los productores, quienes eventualmente podrán modificarla, caso en el cual SMARTICKET COLOMBIA, en su calidad de mandatario informará en el sitio web y en las taquillas asignadas estos cambios. SMARTICKET COLOMBIA no será responsable por la modificación de las condiciones del evento que sean ordenadas por el Productor.
- g.** La compra de boletería está sujeta a la aprobación y verificación de la transacción por parte del banco, o entidad financiera, a través de la cual el comprador realice la compra, así como la verificación de los datos.

- h.** SMARTICKET COLOMBIA no controla de ninguna forma las páginas de los medios de pago o pasarelas de pagos a través de las que se realizan las transacciones. En este sentido SMARTICKET COLOMBIA no será responsable por el tratamiento de la información que el comprador suministre a estas páginas, a los medios de pago o a las entidades financieras para la realización de dichas transacciones. Estos últimos son responsables en los términos y condiciones propios informados en sus páginas.
- i.** Cuando la compra de boletería finalice exitosamente, se enviará al correo electrónico aportado por el comprador, el comprobante de pago detallado por conceptos y el número de confirmación de compra.
- j.** Por razones de seguridad, únicamente podrán ejercer los derechos establecidos en las T&C y la legislación vigente aplicable, quienes acrediten que son los titulares de la cuenta SMARTICKET COLOMBIA que generó la compra o el titular del producto financiero que la realizó.
- k.** La cuenta de SMARTICKET COLOMBIA del cliente estará asociada al correo electrónico validado por el cliente, el cual no podrá modificarse salvo que exista una solicitud del cliente de la cuenta, previa validación de la entidad por parte de SMARTICKET COLOMBIA.
- l.** La compra de boletería estará sujeta al pago de los impuestos, tasas y contribuciones según la legislación vigente aplicable.
- m.** Previa confirmación de la compra de entradas a través del sitio, los usuarios reconocen haber revisado y aceptado los datos del evento o espectáculo, el valor de las entradas, junto con el recargo indicado, de haberlo, y la (s) fecha (s) y hora (s) del evento o espectáculo. La responsabilidad de errores cometidos por los usuarios en el ingreso de la información para la compra de entradas es de su entera responsabilidad.

#### **4. Obligaciones de SMARTICKET COLOMBIA:**

Sin perjuicio de otras obligaciones, SMARTICKET COLOMBIA, se obliga a lo siguiente:

- a.** Procesar en el sistema la compra realizada por el usuario de Boletería.
- b.** Realizar el proceso de registro del usuario de Boletería de manera adecuada.
- c.** Prestar el servicio de conservación y seguridad de las condiciones seleccionadas para cada una de las entradas adquiridas por el usuario de Boletería.
- d.** Generar los mecanismos para evitar la suplantación del usuario de Boletería.
- e.** Poner a disposición del usuario de Boletería todo el soporte de servicio al cliente de manera continua, y todos los canales de información de SMARTICKET COLOMBIA para mantenerlo enterado de los acontecimientos, condiciones, restricciones, modificaciones, detalles y

datos generales relacionados con el espectáculo público para que pueda acceder a la información completa requerida.

- f.** Atender todas las peticiones, quejas, y reclamos presentados por el Usuario de Boletería en un término que no podrá superar los 30 días hábiles. En el evento en que el Usuario de Boletería presente una petición, queja o reclamo, SMARTICKET COLOMBIA enviará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes una comunicación electrónica informándole el número de su radicado.
- g.** Generar y entregar la entrada para el acceso al espectáculo público de acuerdo con la modalidad seleccionada por el Comprador de Boletería.

## **5. Obligaciones del Usuario de Boletería:**

Con la aceptación de los T&C, usuario de boletería se obliga a:

- a.** Leer por completo los términos y condiciones del Contrato.
- b.** Aceptar que conoce los términos y condiciones del Contrato.
- c.** Pagar el cargo por servicio de boletería.
- d.** Una vez pagado el valor del cargo por servicio no solicitar la devolución de ese valor debido a que SMARTICKET COLOMBIA ya lo ha destinado para la ejecución de sus actividades complementarias.
- e.** Presentar las peticiones, quejas y reclamos que estime convenientes en el marco de los términos y condiciones de este contrato.
- f.** Suministrar información veraz en el proceso de compra del servicio de boletería.

## **6. Condiciones de la entrada al evento:**

- a.** La entrada al evento está condicionada a la presentación de la boleta (física o virtual) válida, y a la revisión de seguridad del asistente y sus objetos por el personal de seguridad. El personal de seguridad podrá negar el acceso al evento cuando tenga fundamento razonable para ello.
- b.** La boleta sólo será válida para el evento en la fecha, ubicación y hora que en ella se indica. El número de boletas, así como los datos contenidos en cada una de ellas correspondientes al evento fueron seleccionados directamente por el usuario.
- c.** El usuario decidirá su ubicación dentro del evento, y considerará situaciones específicas, tales como las de salud, embarazo o discapacidad, según aplique, al momento de realizar su compra, asumiendo los riesgos que puedan derivarse de un evento con una afluencia masiva.
- d.** Se negará el acceso si la boleta no es válida o si no cumplen las reglas del evento en relación con los objetos personales que pueden ingresar.
- e.** El usuario deberá conservar en todo momento durante el evento su boleta.
- f.** SMARTICKET COLOMBIA, no será responsable por la validez de los boletos adquiridos fuera de los canales oficiales de venta proporcionados por él.

En caso de que la boleta sea identificada como fraudulenta, alterada o duplicada, SMARTICKET COLOMBIA se reserva el derecho de negar el acceso al evento correspondiente, sin que esto genere ningún tipo de responsabilidad, obligación o compensación a favor del titular del boleto fraudulento.

## **7. Boletería:**

- a.** La boletería se entregará de manera electrónica, para lo cual el usuario podrá acceder a su cuenta creada en el sitio web de SMARTICKET COLOMBIA para descargarla. La boleta se generará en formato PDF y se podrá imprimir o exhibir digitalmente para presentarla al personal autorizado del ingreso al evento. En caso de que el usuario imprima la boleta, la impresión deberá ser legible, por lo que se recomienda evitar doblar o arrugar el papel, esto para que el código de barras o QR pueda ser leído por el sistema.
- b.** Cuando una boleta sea registrada por el lector electrónica al momento del ingreso del evento automáticamente se impedirá la aprobación para el ingreso de copias de esa boleta y se negará el acceso así se acredite como el comprador. El usuario es responsable por el mal uso, la pérdida y la copia de la boleta.

## **8. Cargo de servicio y otros cobros:**

- a.** El usuario entiende y acepta que para la adquisición de la boleta SMARTICKET COLOMBIA es un mero intermediario que presta el servicio de generación de boletería y atención al usuario y se obliga a:
- b.** Procesar en el sistema la compra realizada.
- c.** Realizar el proceso de Registro del usuario de manera adecuada.
- d.** Prestar el servicio de conservación y seguridad de las condiciones seleccionadas para cada una de las boletas adquiridas por el usuario.
- e.** Poner a disposición del usuario todo el soporte de servicio al cliente de manera continua y todos los canales de información de SMARTICKET COLOMBIA para mantenerlo enterado de los acontecimientos, condiciones, restricciones, modificaciones, detalles y datos generales relacionados con el evento.
- f.** Atender todas las peticiones, quejas y reclamos presentados por el usuario en un término que no podrá superar los treinta (30) días hábiles.
- g.** Generar y entregar la boleta para el acceso al evento.
- h.** La prestación de los anteriores servicios es lo que generará un cargo por Servicio de Boletería como remuneración de SMARTICKET COLOMBIA, el cual es diferente al importe de acceso al evento, al servicio de compraventa de boletería y atención al cliente.
- i.** El cargo por Servicio de Boletería y su valor se informan al usuario en el proceso de compra, y en la boleta. Le corresponde al usuario de la boletería

decidir de forma libre y voluntaria si acepta estos términos y condiciones de pago del valor correspondiente con el fin de obtener los servicios a los que SMARTICKET COLOMBIA se obliga y que se enuncian en el literal a).

- j. El usuario deberá asumir el costo adicional que se genere si realiza el pago a través de plataformas que cobren una comisión por su servicio.

## 9. Devolución del cargo por servicio:

Solamente se hará la devolución o reembolso del cargo por servicio en caso de que:

- a. El usuario ejerza el derecho de retracto (en los términos del artículo 47 del Estatuto del Consumidor).
- b. Cuando opere la reversión del pago (en los términos del artículo 51 del Estatuto del Consumidor) siempre y cuando la causa de devolución no sea atribuible al Productor del evento.
- c. Si SMARTICKET COLOMBIA incumple sus obligaciones como operador de boletería y que, como consecuencia de ello, el comprador solicite la devolución del dinero.

## 10. Derecho de Retracto y Reversión de Pago:

- a. En las ventas de boletería o asistencia para eventos realizados por medio del sitio web de SMARTICKET COLOMBIA, el usuario tendrá derecho a retractarse de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

Si el usuario decide ejercer el derecho de retracto, deberá solicitarlo a través del Centro de Atención Telefónica de SMARTICKET COLOMBIA para que se termine el contrato de compraventa de boletería y se reintegre el dinero pagado.

El usuario tendrá un término máximo de (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato de compraventa de boletería para ejercer el derecho de retracto y deberá devolver las boletas a SMARTICKET COLOMBIA por los mismos medios y en las mismas condiciones en la que las recibió; **no aplicará el derecho de retracto cuando la boleta se compra dentro de los cinco (5) días hábiles anteriores a la realización del evento.**

- b. De conformidad con la establecido en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y 2.2.2.51.2 del Decreto 1074 de 2015 y demás disposiciones legales aplicables, la Reversión de Pagos aplica únicamente sólo para pagos realizados por medio de tarjeta de crédito, débito u otro instrumento de pago electrónico, en el sitio web, y cuando se cumplan las causales establecidas en la normatividad.
- c. Para hacer efectiva la reversión el usuario debe seguir a cabalidad el procedimiento para tal efecto, y llenar el formulario suministrado por SMARTICKET COLOMBIA para ello.

- d. El usuario comprende y acepta, que una vez efectuada la devolución del dinero objeto de reversión de pago o del ejercicio del derecho de retracto, el saldo se verá reflejado en el producto financiero del mismo en el término establecido para ello por la entidad financiera.

## **11. Política de devoluciones y cambios:**

- a. SMARTICKET COLOMBIA se compromete sólo en los siguientes casos con el usuario a devolver el precio pagado por el acceso al evento:
  - Al ejercer el derecho de retracto o la opción de reversión de pago según lo previsto en los artículos 47 y 51 de la Ley 1480 de 2011, y las disposiciones concordantes.
  - En caso de cancelación del evento (entendiéndose cuando este no se haya iniciado). El usuario deberá seguir el procedimiento establecido por SMARTICKET COLOMBIA para solicitar el reembolso.
- b. SMARTICKET COLOMBIA, no está obligado hacer devoluciones de dinero por errores de fechas, horas, valores registrados, nombre de eventos, calidad de los espectáculos, o en general causas ajenas a responsabilidades propias o de sus agentes.
- c. Si el productor decide cancelar definitivamente el evento y procede hacer devolución del dinero, SMARTICKET COLOMBIA publicará en su página y redes sociales el proceso de devolución; se aclara que el usuario tiene un plazo máximo de ocho (8) días hábiles para realizar dicho proceso, luego de ser publicada la información; pasado el tiempo SMARTICKET COLOMBIA no se responsabiliza por dicha devolución. El proceso de devolución del dinero se realiza al mismo método de pago utilizado y podrá tardar entre 20 y 30 días hábiles.
- d. El usuario comprende y acepta que no son causales de devolución del dinero:
- e. El no ingreso al evento por razones no atribuibles al productor o SMARTICKET COLOMBIA.
- f. Las solicitudes de devolución justificadas en el desconocimiento de la información suministrada por SMARTICKET COLOMBIA, el productor o en los términos & condiciones aceptadas.
- g. Por pérdida, deterioro o destrucción de la boletería; será responsabilidad del usuario cuidar y resguardar su boletería.
- h. Si el evento se cancela, pospone, o suspende (cuando haya iniciado y no se pueda continuar) por causa de fuerza mayor, caso fortuito, o impedimentos legales o materiales, no procederá el reembolso.
- i. Serán hechos ajenos a SMARTICKET COLOMBIA y no generan devolución del valor de la boleta pagado por el usuario, la enfermedad, incapacidad, cirugías, los conflictos familiares y de pareja o el fallecimiento del cliente o un familiar de aquel; la cancelación de vuelos o reservas de hoteles; los eventos de fuerza mayor que impidan la realización del evento.
- j. El incumplimiento de los T&C por parte del usuario, anula la garantía legal.

## **12. Propiedad Intelectual:**

Todos los contenidos incluidos en la página web que aluden a SMARTICKET COLOMBIA tales como textos, ilustraciones, logotipos, iconos de botones, códigos fuente, imágenes, clips de audio, descargas digitales, compilaciones de datos, y en general el "look and feel" del sitio son propiedad de SMARTICKET COLOMBIA S.A.S., y están protegidos por las leyes aplicables y los convenios internacionales sobre propiedad intelectual.

Tales marcas registradas, imagen comercial e imagen comercial no pueden ser utilizadas sin autorización expresa, en conexión con cualquier producto o servicio que pueda causar confusión entre los Usuarios y de cualquier manera que menosprecie o desacredite a SMARTICKET COLOMBIA.

Ningún producto, imagen o sonido propiedad de SMARTICKET COLOMBIA S.A.S., puede ser reproducido, duplicado, copiado, vendido, revendido o explotado para cualquier propósito, en su totalidad o en parte, sin el consentimiento previo por escrito de SMARTICKET COLOMBIA S.A.S.

Todas las demás marcas comerciales que no sean propiedad de SMARTICKET COLOMBIA S.A.S., y que aparezcan en el sitio web, pertenecen a sus respectivos propietarios.

Cualquier uso no autorizado de los contenidos y/o marcas comerciales constituye una violación a estos términos, a las leyes de derechos de autor y de propiedad industrial, así como una violación a las leyes nacionales ya los tratados internacionales en materia de propiedad intelectual.

## **13. Suministro de información veraz, exacta y completa:**

El usuario se obliga a suministrar información veraz, exacta y completa en el proceso de compra del servicio de boletería. En caso de suministrar información falsa, inexacta o incompleta, se anulará la garantía por el incumplimiento de los T&C, sin perjuicio de las acciones penales que se puedan iniciar, en caso de ser procedentes.

## **14. Normativa aplicable y resolución de controversias:**

- a.** Las compras efectuadas en el sitio web de SMARTICKET COLOMBIA se realizan de acuerdo con estos T&C, la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de SMARTICKET COLOMBIA, y según la normativa colombiana, principalmente las leyes 527 de 1999 (acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales) y la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

- b.** En caso de presentarse conflicto entre el usuario y SMARTICKET COLOMBIA, aquel presentará una reclamación por escrito informando el hecho originador de la inconformidad; esta solicitud deberá realizarse en el módulo de recepción de peticiones, quejas y reclamos o presentarse al centro de atención telefónica de SMARTICKET COLOMBIA +57 604- 431-00- 86 o al correo electrónico [sac@smarticket.net](mailto:sac@smarticket.net).
- c.** SMARTICKET COLOMBIA, revisará la solicitud enviada por escrito y dará respuesta formal dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
- d.** Si agotada la etapa anterior el conflicto no se logra resolver, las partes aceptan someter la controversia a la jurisdicción ordinaria de Colombia.

**15. Vigencia:** Los presentes términos y condiciones entran en vigor a partir del 01 de agosto de 2024.

En señal de aceptación de los términos y condiciones previstos en el presente contrato, el usuario decide continuar con la compra de la boletería para la asistencia al evento.