

**TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA VENTA DE BOLETERÍA  
DE EVENTOS DE ATLÉTICO NACIONAL POR PARTE DE TIQUETES Y EVENTOS  
INTELIGENTES – TEI S.A.S**

---

Los presentes términos y condiciones (en adelante, los "Términos y Condiciones") establecen las reglas que rigen la compra y venta de boletería para los Eventos (como se define más adelante) de Atlético Nacional S.A., (en adelante, "Atlético Nacional"). La venta de esta boletería se realiza a través de la plataforma TRIBUNA VERDE, disponible en: [www.tribunaverde.com](http://www.tribunaverde.com) (en adelante, "la Plataforma"), operada por Tiquetes Y Eventos Inteligentes – TEI S.A.S (en adelante, "el Operador" y/o "TEI"), identificado con NIT No. 901.840.836-2, entidad autorizada por Atlético Nacional como responsable encargado de la venta de boletería.

Estos Términos y Condiciones son aplicables a todas las personas naturales (en adelante, "el Usuario" o "los Usuarios") que deseen adquirir Boletas para los partidos de Atlético Nacional en las competencias nacionales e internacionales en las que participe, ya sea mediante la compra de entradas individuales o a través del sistema de abonos.

Al realizar una compra en la Plataforma, el Usuario declara haber leído, entendido y aceptado sujetarse a estos Términos y Condiciones, así como a todas las políticas, normas y principios que rigen la venta de boletería y a las disposiciones legales aplicables, incluyendo el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011).

El Operador, a través de la Plataforma, es responsable del proceso de venta, incluyendo la gestión de pagos y la emisión de Boletas. En este sentido, el Operador se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigor a partir de su publicación en la Plataforma. Es responsabilidad del Usuario revisar periódicamente estos Términos y Condiciones para estar al tanto de cualquier cambio.

Para cualquier duda o aclaración, el Usuario puede contactar al Operador a través de los canales oficiales de comunicación especificados al final de este documento.

La aceptación de estos Términos y Condiciones es un requisito indispensable para la adquisición de Boletas o Abonos. Si el Usuario no está de acuerdo con alguna parte de estos Términos y Condiciones, deberá abstenerse de realizar compras en [www.tribunaverde.com](http://www.tribunaverde.com).

## **I. Definiciones**

Para un mejor entendimiento y comprensión de los Términos y Condiciones, su interpretación deberá darse con base en las siguientes definiciones:

- **Cuenta:** Es el perfil asociado a un determinado Usuario y a la clave de acceso de ese mismo Usuario y que los habilita para la compra de Boletas y/o Abonos en la Plataforma.
- **Usuario:** Tendrá la definición que se le asigna en el preámbulo de estos Términos y Condiciones.

- **Plataforma:** Tendrá la definición que se le asigna en el preámbulo de estos Términos y Condiciones.
- **Evento:** Corresponde a todos los partidos de fútbol, festivales, presentaciones deportivas y demás espectáculos que sean previamente definidos por Atlético Nacional y cuya venta de boletería es expresamente autorizada a TEI.
- **Boleta:** Corresponde al documento físico o digital, código alfanumérico o código QR personal e individualizado, cuya adquisición le permite al Usuario asistir a un determinado Evento de Atlético Nacional.
- **Abono:** Corresponde a un plan de boletería que es previamente establecido y suministrado por Atlético Nacional y cuya adquisición le otorga al Usuario la facultad para asistir a un número determinado de Eventos durante un periodo específicos, definidos de acuerdo con las políticas de abonos definidas por Atlético Nacional y que podrán encontrarse en su página web.
- **Pasarela de Pagos:** Tendrá el significado que se le asigna en el inciso primero de la sección 2.3 de los presentes Términos y Condiciones.

## **II. Proceso de Compra**

### **II.1. Registro en la Plataforma por parte del Usuario:**

Para acceder a los Servicios ofrecidos desde la Plataforma del Operador, es obligatorio diligenciar completamente el formulario que se habilita al momento de configurar una Cuenta, con la información Usuario (datos personales, datos bancarios, de ubicación y/o datos empresariales) de manera exacta, precisa y autentica, además, el Usuario, adquiere el compromiso de realizar la actualización de sus datos en caso de ser necesario y/o a petición de TEI. Al momento del registro y configuración, se habilitará el correspondiente Aviso de Privacidad con el propósito de informar sobre el tratamiento de los datos personales del Usuario. Se entenderá por parte de TEI que cualquier información ingresada en estos formularios se realiza por las personas plenamente capaces, bajo la gravedad de juramento y, por lo tanto, el Usuario, exonera a TEI de poseer información falsa, confidencial y/o sensible. Los Usuarios garantizarán y responderán, en cualquier caso, por la exactitud, veracidad, vigencia y autenticidad de los datos ingresados o suministrados a TEI a través de la Plataforma, o por cualquier otro medio.

TEI custodiará la seguridad de la contraseña que provea el titular de la Cuenta y los Usuarios a la hora de registrar y configurar una Cuenta y dispondrá de las medidas que encuentre a su alcance para que esta contraseña no sea vista por terceros, sin embargo, no se le atribuirá la responsabilidad de garantizar su confidencialidad por lo que no responderá por el mal uso de la contraseña por parte del Usuario ni por el uso de contraseñas que sean fáciles de descifrar.

Si se verificara o sospechara un uso fraudulento y/o malintencionado y/o contrario a estos Términos y Condiciones y/o contrarios a la buena fe, el Operador tendrá el derecho inapelable de dar por terminado el Contrato y en, consecuencia, dar de baja las Cuentas asociadas al Usuario que realiza el actuar indebido, además de poder interponer las denuncias penales y/o

demandas civiles a las que haya lugar, así como los reportes por incidentes de seguridad que se deban efectuar ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando estén comprometidos datos personales. TEI se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los datos suministrados por el Usuario, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos Usuarios cuyos datos no hayan podido ser confirmados. En estos casos de inhabilitación, se podrá dar de baja la compra de la Boleta o plan de Abonos efectuada, sin que ello genere derecho alguno a resarcimiento, pago y/o indemnización por parte de TEI. El Usuario se compromete a notificar a TEI de forma inmediata y por medio idóneo, cualquier uso no autorizado de su Cuenta, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma. Se precisa que está prohibida la venta, cesión, préstamo o transferencia de la Clave y/o Cuenta a cualquier título.

El Usuario es el único responsable frente a cualquier reclamación o acción legal, judicial, o extrajudicial, iniciada por terceras personas que pudiera imputarse a cualquiera de las partes de estos Términos y Condiciones, y que tengan su fundamento en el contenido de los datos o información suministrada por el Usuario.

Una vez registrado, el Usuario dispondrá de una Clave de Acceso, creada por el mismo Usuario, que, junto con su dirección de email registrada, le permitirá el acceso confidencial, seguro y personalizado a la Plataforma y a su Cuenta. Esta Clave es de uso personal, y su comunicación a terceros no implicará responsabilidad de TEI en caso de utilización indebida, negligente y/o incorrecta, por lo que el Usuario se obliga a conservar la confidencialidad de su Clave de Acceso y en consecuencia asume totalmente la responsabilidad por este hecho. La Clave de Acceso le permite al Usuario el acceso a la Plataforma para efectuar compras, informarse sobre los próximos eventos disponibles y presentar quejas, peticiones o reclamos ante TEI. El Usuario tendrá la posibilidad de cambiar la Clave de Acceso, para lo cual deberá sujetarse al procedimiento guiado de la Plataforma en la opción “Reestablecer contraseña”

Para la activación de la Cuenta del Usuario, este último recibirá un correo electrónico a la dirección de correo electrónico registrada con las instrucciones necesarias para la activación y el primer ingreso a la Plataforma. Este proceso deberá realizarse una única vez, al momento del registro en la Plataforma y solo deberá repetirse en caso de que se desee cambiar la información del Usuario asociados a la Cuenta.

El Usuario se obliga a no emplear la Plataforma con fines ilícitos o ilegales en beneficio propio ni de terceros, bien sea remunerado o no, así como a no publicar información que vulnere derechos de terceros, respecto de los cuales no se encuentre autorizado expresamente.

Adicionalmente, TEI, no se responsabiliza por el mal diligenciamiento de un formulario o por la información que erróneamente suministre el Usuario al momento de realizar una compra de Boletas o Abonos, incluido, pero sin limitarse a al reporte de e-mail erróneo para la recepción de la compra y reporte de cuenta bancaria errónea para el pago de la compra

Una vez obtenida la Clave de Acceso y el ingreso a la Plataforma, el Usuario podrá iniciar el proceso de compra de los eventos autorizados por Atlético Nacional.

## **II.2. Selección de Boletas o Abonos en la Plataforma.**

Realizado el proceso de registro en la Plataforma, el Usuario deberá seleccionar el respectivo plan de Abonos o la Boleta específica que desea adquirir, para lo cual deberá seleccionar, además, la localidad, sector y número de asiento de acuerdo con la disponibilidad presentada en la Plataforma, así como la modalidad de entrega que desea para sus Boletas y/o Abonos, esto es, digital.

El Usuario, con la suscripción de estos Términos y Condiciones reconoce y acepta que los datos de la Boleta o plan de Abonos, el evento deportivo, número y cantidad de Boletas o Abonos, ubicaciones, valor de los tiquetes, fechas y horas del evento, han sido revisadas por él y, por ende, será el único responsable por los errores que pueda cometer en el diligenciamiento de esta información y, por ende, exonera a TEI por todos los perjuicios que se puedan derivar de errores en el diligenciamiento de la información para la compra de Boletas y/o Abonos.

TEI no está obligado a 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

Una vez que el Usuario selecciona efectivamente la Boleta o el plan de Abonos que desea adquirir y ha confirmado los mismos, deberá proceder con el pago a través de los mecanismos autorizados de pago.

### **III. Métodos de pago aceptados.**

El cobro generado por TEI por la compra de las Boletas y/ Abonos, así como por la administración del servicio prestado por TEI, será ejecutado por medio de una pasarela de pagos, esto es, un tercero (la "Pasarela de Pagos") mediante PSE y/o débito bancario de conformidad con la información de pago (cuenta y entidad bancaria asociada) que suministre el Usuario. TEI tiene la plena potestad e independencia de seleccionar o cambiar la pasarela de pagos utilizada para el cobro de los Servicios ofrecidos, así como para habilitar medios adicionales o alternativos para el pago de las Boletas y/o Abonos adquiridos, previa aprobación de Atlético Nacional.

El Usuario, con la aceptación de estos Términos y Condiciones reconoce y acepta que la Pasarela de Pagos es un tercero independiente con quien el Operador tiene suscrito un acuerdo comercial para el uso de los servicios propios de la Pasarela de Pagos. Por lo anterior, el Usuario entiende y reconoce que, al momento de hacer uso de la Pasarela de Pagos, deberá acatar los términos y condiciones, políticas y demás documentos propios de la Pasarela de Pagos, los cuales son independientes a los presentes Términos y Condiciones y a los demás documentos legales y/o contractuales que se suscriban con TEI. Cualquier incumplimiento en las políticas, términos, condiciones o lineamientos de la Pasarela de Pagos por parte del Usuario serán de su plena responsabilidad y cualquier reclamo, petición o recurso que pueda deberá dirigirla directamente a la Pasarela de Pagos.

Sin perjuicio de la facultad del Operador para cambiar la Pasarela de Pagos usada, al momento de la suscripción de estos Términos y Condiciones la Pasarela de Pagos será Mercado Pago.

Para los eventos de reversión de pago debe atenderse a lo dispuesto en el artículo 51 de la ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor; y aquellas que las modifiquen, aclaren o sustituyan TEI contará con el plazo de treinta (30) días hábiles para aplicar la reversión solicitada, término que podrá extenderse si los plazos o términos de la entidad bancaria del Usuario y/o Cliente son superiores.

#### **IV. Confirmación de la compra.**

Ingresa la información para el pago en la Pasarela de Pagos y previo a proceder con el pago efectivo de las Boletas y/o Abonos que se pretenden adquirir, el Usuario deberá confirmar los datos de su compra en cuanto a la cantidad de Boletas y/o Abonos, el valor de los mismos, el costo de administración o de los servicios de TEI, la localidad, número de asiento y sección de las Boletas y/o Abonos, el Evento asociado a la Boleta y/o Abono y la información de pago. Esta confirmación deberá ser otorgada por el Usuario de forma expresa a través del mecanismo que se dispuso por el Operador, incluyendo, pero sin limitarse a, avisos emergentes de confirmación, correos electrónicos de confirmación y/o ventanas emergentes de confirmación, en los cuales se incluirá toda la información antes descrita.

Una vez confirmados los datos de la compra y efectuado el pago de la Boleta y/o Abono, se enviará por parte del Operador un correo electrónico de confirmación, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la confirmación de la recepción del pago que realice la Pasarela de Pagos al Usuario.

El correo electrónico de confirmación estará dirigido a la dirección de correo electrónico que sea informada por el Usuario al momento del registro en la Plataforma y creación de su Cuenta, por lo que TEI no se hace responsable en caso de pérdida de accesos, por parte del Usuario, a al correo electrónico registrado para la compra. El correo electrónico de confirmación contendrá el número de la Boleta y/o Abono adquirido y el código único que la identifica

#### **V. Entrega de boletas (físicas o digitales)**

Una vez recibida la confirmación de la compra y en los 30 minutos siguientes, el Usuario recibirá un correo electrónico a la dirección de correo electrónico registrada al momento del registro y activación de su Cuenta, en el cual se adjuntará la Boleta y/o Abono adquirido mediante archivo adjunto o en el cuerpo del correo, a elección de TEI. No obstante, la Boleta y/o Abono adquirido contará con el código único de identificación que podrá ser un código alfanumérico y/o un código QR individual y personalizado. Este código deberá presentarse el día del evento de forma digital o impresa y será objeto de validación por el personal del Operador que se encuentre prestando sus servicios el día del Evento.

#### **VI. Responsabilidades**

Serán responsabilidad y obligaciones de cada una de las Partes asociadas a los presentes Términos y Condiciones, las siguientes:

##### **A. Del Usuario:**



- Proporcionar información correcta y verás al momento de realizar el proceso de vinculación y activación de su Cuenta, así como al momento de realizar el proceso de compra de los diferentes Abonos y/o Boletas.
- Realizar un uso adecuado de la Plataforma, de conformidad con las prohibiciones y obligaciones establecidas en los presente Términos y Condiciones
- Encargarse del cuidado y custodia de las Boletas y/o Abonos que adquiera a través de la Plataforma.
- Acatar en todo momento las prohibiciones y restricciones establecidas en esos Términos y Condiciones.
- Acatar las restricciones de acceso o de entrada de objetos, alimentos o bebidas al Evento, según lo indicado en los presentes Términos y Condiciones, los lineamientos que sean expedidos por Atlético Nacional y/o los que sean impartidos por las autoridades competentes.

## **B. De TEI:**

- Garantizar el funcionamiento de la Plataforma de forma tal que permita a los Usuarios realizar la compra de Boletas y/o Abonos previo a la realización de cada Evento o según los tiempos que sea dispuestos por Atlético Nacional.
- Garantizar la seguridad de las transacciones que se realizan dentro de la Plataforma.
- Informar, a través de sus canales oficiales, hechos relativos a cancelación y/o reprogramación de Eventos, así como las alternativas del Usuario frente a estos casos y los tiempos y canales que se dispongan para la devolución de los dineros pagados en caso de aplicar.

## **VII. Política de Precios**

El Usuario, con la aceptación de estos Términos y Condiciones acepta y reconoce que TEI funge como un mero intermediario autorizado para la venta de Boletas y/o Abonos para los Eventos que sean específicamente autorizados por Atlético Nacional.

Por lo anterior, es claro para el Usuario y así lo reconoce con su aceptación de estos Términos y Condiciones, que el precio de las Boletas y/o Abonos son fijados directamente por Atlético Nacional sin que TEI intervenga de forma alguna en el proceso de fijación y/o determinación del precio de las Boletas y/o Abonos.

Cualquier reclamo, inconformidad o petición relativa al precio de las Boletas y/o Abonos deberán dirigirse directamente a Atlético Nacional, a través de los canales de comunicación que sean dispuestos por Atlético Nacional.

Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario, con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones reconoce y acepta que el Operador cobrará un valor adicional por sus servicios, el cual corresponde a un porcentaje fijo sobre el valor de la Boletería y que es informado al Usuario al momento de la confirmación de su compra y previo a proceder con el pago de la Boleta y/o Abono.

## **VIII. Condiciones de Uso de Boletas y Abonos**

### **VIII.1. Validez de las Boletas y/o Abonos.**

En el caso de las Boletas, su uso será válido únicamente el día del Evento al que se encuentra asociado. Con posterioridad a la fecha del Evento, el código asociado a la Boleta adquirida será invalidado automáticamente por parte del Operador y no podrá ser utilizado en Eventos posteriores.

Excepcionalmente y siempre que así sea dispuesto por Atlético Nacional, el código asociado a una determinada Boleta será válido aun después de la fecha del Evento, en caso de cancelación o aplazamiento del mismo. Estos casos serán informados previamente por Atlético Nacional y por el Operador a través de sus canales de comunicación oficial y se informarán así mismo los términos y condiciones para el uso de la Boleta, qué hacer en caso de pérdida y demás aspectos puntuales para la realización del Evento aplazado o cancelado.

Para el caso de los Abonos, su uso será válido únicamente para los Eventos asociados al mismos, en las fechas que sean fijadas para cada uno y durante el periodo que sea definido previamente por Atlético Nacional. Las políticas, condiciones y alcance de los Abono son fijados directamente por Atlético Nacional, sin que TEI tenga participación alguna en esta decisión.

Con posterioridad a la fecha de cada Evento asociado al Abono, al vencimiento del periodo de vigencia definido por Atlético Nacional y/o al agotamiento de los Eventos a los que otorga acceso cada Abono, el código asociado al Abono adquirido será invalidado automáticamente por parte del Operador y no podrá ser utilizado en Eventos posteriores.

Cualquier reclamo, petición o queja que el Usuario pueda tener respecto de las políticas o condiciones de los Abonos, así como de los Eventos asociados al mismo, deberán ser dirigidos directamente a Atlético Nacional, a través de los canales dispuestos por este último para la recepción de este tipo de comunicaciones.

El Usuario reconoce y acepta que, si al momento del ingreso al Evento, se detectaran boletos adulterados, con reporte de pérdidas, robo, etc., no se permitirá el ingreso y se avisará a las autoridades, igualmente se podrá solicitar el documento de identificación.

### **VIII.2. Transferibilidad de las Boletas o Abonos.**

Las políticas de transferibilidad de las Boletas y/o Abonos corresponden única y exclusivamente a Atlético Nacional y serán informadas por este último a través de sus canales oficiales de comunicación.

No obstante, lo anterior, salvo que Atlético Nacional disponga otra cosa, las Boletas y Abonos serán intransferibles y solo podrán ser utilizados por el Usuario que los ha adquirido. La transferencia a cualquier título de las Boletas y/o Abonos adquiridos se entenderá como un mal uso en los términos indicados en estos Términos y Condiciones y podrá generar la obligación al Usuario de resarcir los perjuicios ocasionados a Atlético Nacional y/o a TEI.

### **VIII.3. Prohibición de reventa.**



El Usuario entiende y acepta con la suscripción de los presentes Términos y Condiciones, que las Boletas y/o Abonos adquiridos no podrán ser utilizados en ningún caso para su reventa y/o aplicación comercial o de promoción alguna sin la previa autorización por escrito de Atlético Nacional.

En caso de presentarse reventa de las Boletas y/o Abonos por parte del Usuarios, además de las sanciones penales a las que haya lugar en caso de verificarse la usura en los términos establecidos en la normativa penal, TEI podrá restringir el acceso al uso de la Plataforma por incumplimiento del Usuario en el buen uso de su Cuenta.

## **IX. Cambios, Cancelaciones y Devoluciones**

TEI es un mero intermediario que se encuentra autorizado para la venta al público de Boletas y/o Abonos asociados a determinados eventos de Atlético Nacional. Por lo anterior, TEI no tiene injerencia alguna sobre la organización, planeación y ejecución de los Eventos, recayendo esta obligación de forma exclusiva en cabeza de Atlético Nacional.

En caso de presentarse aplazamientos y/o cancelaciones de Eventos, por cualquier motivo, las condiciones de reagendamiento del Evento, devolución del dinero de las Boletas y/ Abonos y/o la opción de recambio de la Boleta y/o Abono para asistir a otro Evento serán determinadas por Atlético Nacional e informadas al Operador.

Una vez se reciba por parte del Operador los lineamientos anteriormente referidos, se comunicará, para cada caso, el procedimiento a seguir para que los Usuarios reciban el reembolso de su dinero o las instrucciones y especificaciones para la asistencia al nuevo Evento, según sea establecido por Atlético Nacional.

El plazo para el envío de la información antes referida al Usuario, así como la demás información relacionada con cancelaciones y/o suspensiones de Eventos, será el establecido en la sección 2.10.2 de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Para todo lo anterior, además de los canales de comunicación oficial de Atlético Nacional, TEI utilizará los siguientes canales de comunicación:

Formulario web: <https://atencionalcliente.forms.capta.co/n7NNsdhmVJzollgjm3KnO>

O al WhatsApp: +573136220438

### **IX.1. Derecho de retracto y declinación de compras.**

El Usuario, al momento de la compra debe estar completamente seguro de la Boleta y/o Abono que pretende adquirir, por lo que, una vez efectuado el proceso de pago y habiendo recibo la confirmación de su transacción, TEI no realizará cambio de boletería, cambio de localidades, devoluciones de dinero, ni cancelación de órdenes de compra de Boletas y/o Abonos.

No obstante, por expresa disposición legal del artículo 47 de la ley 1480 de 2011, los Usuarios que realicen compras en línea podrán ejercer su derecho de retracto dentro los (5) días



hábiles contados a partir de la fecha de la compra y siempre que no se haya llevado a cabo el Evento.

En caso de que el Evento se haya realizado y celebrado cabalmente no procederá el reintegro de dinero.

En caso de que se quiera hacer ejercer el derecho de retracto previamente mencionado, el Usuario deberá seguir el siguiente procedimiento:

- a. Comunicarse al formulario web: <https://atencionalcliente.forms.capta.co/n7NNsdhmVjzollgjm3KnO> de servicio al cliente de TEI y registrar su caso.
- b. Si la compra se realizó en digital por medio de tarjeta de crédito: El Usuario deberá Comunicarse al formulario web: <https://atencionalcliente.forms.capta.co/n7NNsdhmVjzollgjm3KnO> de servicio al cliente de TEI y registrar su caso solicitando la reversión de la compra. Esta dependerá de los tiempos de la entidad bancaria correspondiente.
- c. Si la compra se realizó en digital por medio de PSE o algún método de pago en efectivo: El cliente deberá Comunicarse al formulario web: <https://atencionalcliente.forms.capta.co/n7NNsdhmVjzollgjm3KnO> de servicio al cliente de TEI y registrar su caso solicitando la devolución se hará por medio de MercadoPago y dependerá de los tiempos de esta entidad.

## **X. Ingreso al Evento**

Para el ingreso al Evento será necesario presentar la Boleta o Abono con el código único de verificación en formato digital o impreso. Adicionalmente, podrá requerirse la exhibición del documento de identidad por las autoridades o el personal designado por TEI, con el único fin de verificar que corresponde a la identificación del Usuario que adquirió las Boletas.

Las políticas de restricciones de edad serán fijadas en cada Evento por Atlético Nacional y/o por las autoridades locales propietarias del lugar donde va a realizarse el Evento. En cada caso, Atlético Nacional y TEI comunicarán a través de sus canales oficiales, las restricciones de acceso por edad, así como las demás restricciones de acceso a las que haya lugar, todo esto de forma previa a iniciar el proceso de venta de las Boletas y/o Abonos.

En caso de contratación o compra de boletería por menores de edad, el Operador no se responsabiliza por la veracidad y exactitud de los datos rellenos por el Usuario y por tanto no se puede constatar con absoluta seguridad la edad de los mismos. Por este motivo no asumirá ninguna responsabilidad sobre personas que incumplan la normativa, sean menores de edad o sean expulsadas anteriormente de la web. En caso de que el menor de edad no pueda entrar al Evento, no podrá reclamar perjuicio alguno a TEI por la compra realizada, toda vez que la misma viola los presentes Términos y Condiciones.

No será permitido el ingreso al Evento con pirotecnia, grabadoras, filmadoras, cámaras de fotografía y de video, ni cualquier elemento similar a los mencionados a criterio de Atlético Nacional y/o de las autoridades propietarias del lugar donde se celebra el Evento, pudiendo los mismos ser retirados del lugar y destruido su contenido. El Organizador podrá solicitar que se apague todo equipo de radio llamada o teléfono celular antes del acceso al evento.

Tampoco se permitirá el ingreso de alimentos o bebidas de ninguna clase, incluyendo alimentos empaquetados, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, alimentos preparados o para preparar.

## **XI. Propiedad Intelectual**

Los contenidos, logos y signos distintivos en general suministrados por TEI, así como los contenidos expuestos en la red a través de sus páginas web o la Plataforma, constituyen una obra en el sentido de la legislación sobre propiedad intelectual, por lo que se encuentran protegidos por las leyes y convenios nacionales e internacionales aplicables en la materia.

En este sentido, para el Usuario queda prohibida cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública, transformación, puesta a disposición y, en general, cualquier otro acto de explotación pública referido tanto a las páginas Web como a sus contenidos e información, sin el expreso y previo consentimiento del Operador y/o de Atlético Nacional.

El Usuario, con la suscripción de estos Términos y Condiciones, declara que acepta y reconoce que le queda prohibido, además de lo indicado en el párrafo anterior, todo acto dirigido a explotar o servirse comercialmente, e forma directa o indirecta, total o parcialmente, de cualquiera de los contenidos, imágenes, signos distintivos, formas, índices y demás expresiones formales que formen parte de la Plataforma, sin que medie autorización previa y por escrito de TEI.

Los contenidos, imágenes, formas, signos distintivos, opiniones, índices y demás expresiones formales que formen parte de la Plataforma o de las páginas web de TEI, así como el software necesario para el funcionamiento y visualización de las mismas, constituyen asimismo una obra en el sentido del Derecho de Autor y quedan, por lo tanto, protegidas por las convenciones internacionales y legislaciones nacionales en materia de Propiedad intelectual que resulten aplicables. El incumplimiento de lo señalado implica la comisión de graves actos ilícitos y su sanción por la legislación civil y penal.

En consecuencia, todos los contenidos que se muestran en la Plataforma, en especial, diseños, textos, gráficos, logos, iconos, botones, software, nombres comerciales, marcas, dibujos industriales o cualesquiera otros signos susceptibles de utilización industrial y comercial están sujetos a derechos de propiedad intelectual e industrial de TEI o de los terceros titulares de los mismos que han autorizado debidamente su inclusión en la Plataforma.

El Operador es libre de limitar el acceso a la Plataforma, y a los productos y/o servicios en ella ofrecidos, así como la consiguiente publicación de las opiniones, observaciones, imágenes o comentarios que los Usuarios puedan hacerle llegar a través del correo electrónico o los demás canales de comunicación dispuestos.

Por lo anterior, TEI queda autorizado para proceder a la modificación o alteración de tales observaciones, opiniones o comentarios, a fin de adaptarlos a las necesidades de formato editorial de las herramientas Web, sin que por ello pueda entenderse que existe en absoluto

cualquier tipo de lesión de cualesquiera de las facultades morales de derecho de autor que los Usuarios pudieran ostentar sobre aquéllas.

El Operador, no asumirá responsabilidad alguna frente a consecuencias derivadas de las conductas y actuaciones antes citadas, ni asumirá responsabilidad alguna por los contenidos, servicios, productos, etc., de terceros a los que el Usuario pueda acceder directamente o a través de banners, enlaces, links, hyperlinks, framing o vínculos similares desde la Plataforma.

La propiedad y gestión de la Plataforma corresponde a TEI (Tiquetes Y Entradas Inteligentes – TEI S.A.S). Ningún material de esta Web o de cualquier otro sitio cuya propiedad, gestión, licencia o control corresponda a TEI puede ser copiado, reproducido, reeditado, cargado o publicado en la red, ni transmitido o distribuido de ninguna forma, exceptuando la descarga de una copia de los materiales en un único ordenador para su uso doméstico, personal y no comercial, siempre que se mantenga intacta la información del copyright y de los derechos de propiedad.

## **XII. Limitación de Responsabilidad**

Cuando la cancelación o reprogramación de un Evento se deba a una comprobada situación de fuerza mayor o caso fortuito, ajena e irresistible al empresario, las condiciones de devolución serán informadas una vez sea superada la situación de fuerza mayor que impidió la realización del evento, las cuales atenderán, en todo caso, al impacto de dicha circunstancia y las medidas que las Autoridades competentes adopten para tal fin.

TEI tampoco asumirá responsabilidad alguna frente a daños o perjuicios que se generen al Usuario como consecuencia de un uso indebido de su Cuenta o por el suministro de información errónea al momento de agotar el proceso de compra de Boletas y/o Abonos; TEI tampoco será responsable de forma alguna por los daños o perjuicios que se le puedan generar al Usuario como consecuencia de hechos exclusivos de terceros ajenos a TEI o sus representantes autorizados.

## **XIII. Atención al Cliente**

### **XIII.1. Canales de comunicación.**

Para todos los efectos previstos en estos Términos y Condiciones, los canales oficiales de comunicación de TEI serán los siguiente:

Formulario web: <https://atencionalcliente.forms.capta.co/n7NNsdhmVJzollgjm3Kn0>

O al WhatsApp: +573136220438

La atención en los canales antes referidos será de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm y los sábados y domingos de 8:00am a 3:00pm, salvo los días en que se lleven a cabo partidos, en cuyo caso la atención se prestará hasta la finalización del acceso al respectivo evento.

### **XIII.2. Procedimiento para quejas y reclamos**

Los recursos, quejas y reclamos que los Usuarios puedan presentar respecto del servicio prestado por TEI, deberán ser remitidos al correo electrónico descrito en el Punto 13.1. anterior.

#### **XIV. Privacidad de la Información**

Para realizar transacciones y en general para navegar en la aplicación se requerirá de la recolección, procesamiento, almacenamiento, circulación y disposición de información personal del titular o de sus representados en los casos que aplique, información persona que podrá ser de tipo general, identificación, contacto, así como otros datos asociados a gustos, preferencias, usuarios y contraseñas, cuyo tratamiento será realizado conforme a las políticas de protección de datos personales del Atlético Nacional la cual se podrá encontrar en <https://atlnacional.com.co/>.

##### **XIV.1. Disposiciones sobre privacidad y seguridad de la información**

Durante la descarga, instalación y uso de la presenta página web o aplicación, en adelante La Plataforma, se llevará a cabo actividades que constituyen tratamiento de datos personales tales recolección, procesamiento, almacenamiento, transmisión, transferencia y disposición de la información personal del usuario por parte de Atlético Nacional, en adelante denominado como El Responsable. Dicho tratamiento será realizado conforme a los términos descritos en su política de tratamiento de datos personales la cual puede consultarse en los medios previamente indicado, siendo aplicable adicionalmente las siguientes disposiciones específicas:

1. Tipos de datos personales objeto de tratamiento: Para el adecuado uso de la aplicación, así como para el desarrollo de sus funcionalidades, la aplicación recolectará los siguientes tipos de datos personales:
  - a. Datos generales y de identificación:
    - Información asociada a la identificación del usuario y contraseña, requeridos para el acceso a la Plataforma cuando su sesión sea cerrada.
    - Información de identificación como nombre, número de documento, así como información socioeconómica como estrato, edad, entre otras, del titular registrado en la Plataforma o sus representados, especialmente en los casos de acceso o inscripción a la academia de fútbol de Atlético Nacional.
  - b. Dato identificador del dispositivo (IMEI) o equipo (IP) mediante el cual el usuario realiza la conexión con el propósito de establecer y aplicar directrices de seguridad de la información aplicables al funcionamiento de la Plataforma.
  - c. Datos de ubicación y contacto:
    - Información asociada a la dirección de domicilio, número telefónico fijo o móvil y correo electrónico de contacto del usuario.
    - Información asociada a la ubicación del usuario, esta información es suministrada por el sistema de posicionamiento global, por sus siglas en inglés (GPS) del dispositivo desde el cual se realiza la conexión, así como la información asociada a la



conexión a internet a través de la red WiFi a través de la cual se conecta el usuario. Esta información será recolectada durante el uso en primer plano de La Plataforma y no implicará recolección de datos en segundo plano durante los periodos de inactividad del usuario.

d. Socioeconómica y financiera:

- Corresponde a los datos necesarios para gestionar procesos en pago en línea a través de pasarelas de pago, incluyendo datos tales como entidad bancaria, tipo y número de producto financiero a través del cual gestiona el pago.

e. Gustos y preferencias:

- Información asociada a los gustos y preferencias de los usuarios reflejadas en sus pedidos de compra, así como indicadores complementarios asociados a variables de tiempo de navegación, consultas de productos no adquiridos, entre otros.

La Plataforma no recolectará ni utilizará información personal de naturaleza sensible del usuario para su funcionamiento, de igual forma, tampoco recolectará información personal del usuario asociada a los tipos, frecuencia de uso y datos procesados por otras aplicaciones instaladas en el dispositivo, ni otra información personal de contactos, galería de videos o grabaciones de voz almacenadas en el mismo.

2. Usos y finalidades: Los anteriores datos personales serán utilizados para los siguientes tipos de tratamiento y finalidades:

- Permitir el acceso, navegación y mejor experiencia de uso de la plataforma.
- Registrar o actualizar al Usuario en los sistemas informáticos y demás recursos tecnológicos del Responsable o de sus terceros aliados o proveedores, permitiendo el desarrollo de las actividades jurídicas, contables, administrativas y financieras propias del relacionamiento comercial, siendo necesaria la transmisión o transferencia nacional o internacional de datos personales con aliados o proveedores que soportan la infraestructura tecnológica de la Plataforma y demás sistemas de información conexos.
- Gestionar los aspectos comerciales y logísticos asociados a la venta y entrega de productos y servicios a través de los distintos canales de atención y venta, generando indicadores o datos complementarios para el análisis, evaluación, control y mejora de procesos operativos y comerciales.
- Realizar análisis comportamental y de preferencias de los usuarios con miras a diseñar segmentos y perfiles de preferencias y consumos, permitiendo la ejecución de estrategias publicitarias, comerciales y de mercadeo de los productos, así como el lanzamiento, promoción, comunicación y comercialización de nuevos productos y servicios.
- Realizar eventuales comunicaciones con fines comerciales, publicitarios, así como noticias o eventos asociados a Atlético Nacional o sus terceros aliados y que puedan ser del interés de los usuarios.
- Soportar al usuario en la atención de dudas o inquietudes asociadas al servicio brindado a través de la plataforma o canales de contacto externos a la plataforma.
- Evaluar el uso de la plataforma generando información histórica, estadística, reportes e informes para análisis interno o terceros.
- Desarrollar directamente o través de terceros, actividades de promoción, fidelización y otros beneficios al usuario.
- Atender de manera completa y oportuna las peticiones, quejas o reclamos realizadas por los usuarios de la Plataforma.

- j. Gestionar conforme a las políticas de privacidad y tratamiento de datos personales de las pasarelas de pago electrónico, las instrucciones de pago asociadas a la realización de transacciones correspondientes a los productos o servicios ofertados en la Plataforma.
- k. La Plataforma no requerirá de permisos especiales para el uso de funcionalidades del dispositivo del usuario tales como acceso y utilización de aplicaciones de mensajería de correo o mensajes de texto (sms) Almacenamiento y circulación.
- l. Para el adecuado funcionamiento de la Plataforma, se realizará transmisión de los datos personales a los servidores de almacenamiento y procesamiento de información tanto a nivel nacionales e internacionales, sujetos a la propiedad o administración de los terceros encargados del tratamiento que soportan la infraestructura técnica y tecnológica que permite el correcto funcionamiento de la aplicación, de la misma manera, se emplearan cookies que mejoren la experiencia de usuario.
- m. Transmitir o transferir información personal a terceros tales como redes sociales o plataformas de análisis con fines de mercadeo, publicidad y en general labores de analítica de información.

3. Circulación y divulgación de información: La información personal del usuario podrá ser transferida y transmitida a terceros asegurando siempre que el destinatario de la información cuente con niveles adecuados de protección de datos personales acorde con la política de protección de datos de personales de El Responsable, siempre que esa transferencia se dé en desarrollo de alguna de las finalidades establecidas en los presentes términos y condiciones.

En todos los casos, se exigirá a quienes se les comparta sus datos personales, tomar las medidas jurídicas, organizativas y técnicas apropiadas a fin de proteger tus datos personales y respetar la legislación correspondiente. De igual forma, la información personal del usuario podrá eventualmente ser divulgada si ello es necesario para:

- Dar cumplimiento a una ley u orden administrativa o judicial
- Prevenir daños o pérdidas en los sistemas y herramientas que soportan el desarrollo del Concurso
- Reportar cualquier sospecha de actividad ilegal ante las autoridades competentes.
- Impedir o poner fin a un ataque a nuestras redes y nuestros sistemas informáticos
- Exigir el cumplimiento de los presentes términos y condiciones.

4. Derechos del titular: Conforme a los disposiciones normativas y política de El Responsable, el usuario tiene derecho a solicitar la actualización, corrección, modificación, supresión de la información personal, así como a solicitar la cancelación de la autorización o parcial del tratamiento de los datos personales siempre que no persista un deber legal o contractual que obligue a su retención. En el evento de aportar información de terceros, el usuario declara contar con la autorización para el tratamiento de datos personales de parte titular de información.

5. Canales de atención en materia de protección de datos personales:

Para el ejercicio de sus derechos, se han dispuesto los siguientes correos electrónicos:

Atlético Nacional: [cumplimiento@atlnacional.com.co](mailto:cumplimiento@atlnacional.com.co)

A través de los cuales los usuarios podrán presentar sus consultas y reclamos asociadas a la protección de sus datos personales, así como a través de los demás canales descritos en la política de tratamiento de datos personales de El Responsable.

**6. Seguridad de la información:**

El Responsable dispondrá todos los medios a su alcance y la mayor diligencia debida, para prevenir y evitar la presencia de virus u otros elementos que puedan producir alteraciones en los sistemas informáticos. No obstante, lo anterior, El Responsable no asumen ninguna responsabilidad sobre los fallos de funcionamiento, errores, omisiones u otras limitaciones asociadas a los sistemas, herramientas, software y demás recursos empleados.

La elusión de las medidas tecnológicas de protección, el acceso no autorizado a los contenidos, bases de datos o servicios de la Plataforma, será considerada como una intromisión ilícita, conservado El Responsable todas aquellas acciones legales que tanto la legislación vigente en Colombia, así como la Legislación Internacional aplicable puedan conferir.

**7. Consentimiento:**

Con el registro, navegación y transacciones en la Plataforma el usuario declara que acepta de manera previa, expresa e informada el tratamiento de sus datos personales en los términos previamente descritos, bajo la modalidad de aceptación expresa e inequívoca, entendiendo como tal a la acción del titular de información que refleja sin lugar a dudas su intención consciente, libre y voluntaria de otorgar su consentimiento a los términos del tratamiento previamente descritos.

**XV. Disposiciones Especiales**

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1408 de 2021, a partir del 16 de noviembre de 2021, para el ingreso al evento es obligatorio presentar el carné de vacunación o certificado digital donde se evidencie que se cuenta por lo menos con la primera dosis del esquema de vacunación.

En caso de que, previa autorización y encomienda por parte de Atlético Nacional, se comercialicen Boletas y/o Abonos para Eventos especiales, los términos y condiciones aplicable para cada Evento especial serán debidamente informados a los Usuarios a través de los canales oficiales de comunicación consagrados en los presentes Términos y Condiciones.

**XVI. Ley Aplicable y Jurisdicción**

Los presentes Términos y Condiciones se regirán por el ordenamiento jurídico colombiano, en especial por el Estatuto del Consumidor, la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, el Código de Comercio y las demás que las modifiquen y/o sustituyan.



La declaración de nulidad de cualquier término constante en este instrumento y/o de cualquier ítem de sus anexos no implicará en la nulidad de estos Términos y Condiciones y tampoco perjudicará su eficacia, siempre que sea mantenida la base del negocio buscada por las partes en el momento de la aceptación de los Términos y Condiciones. Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Colombia.

Cualquier controversia, inconformidad o conflicto en general que pueda surgir entre TEI y el Usuario con ocasión a la aceptación de los presentes Términos y Condiciones deberán ser ventilados ante la jurisdicción ordinaria.

## **XVII. Aceptación de los Términos y Condiciones**

El Usuario, con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones declara haber leído cabalmente el contenido de este documento y estar de acuerdo con las obligaciones, prohibiciones y derechos que en estos se consagran, obligándose a acatar las presentes disposiciones en todo momento, durante el proceso de compra de Boletas y/o Abonos para los diferentes Eventos y en las etapas posteriores a que haya lugar.

Los presentes términos y condiciones son aceptados y suscritos por el Usuario a través de un checkbox que requiere de la aceptación expresa antes de realizar cada compra.