

## TÉRMINOS Y CONDICIONES QUE REGULAN LOS SERVICIOS DE LA PLATAFORMA WALLET DE APERTHURA S.A.S

---

### 1. GENERALIDADES.

---

Los Términos y Condiciones de Uso (en adelante los TyC) contenidos en este documento, regulan el procedimiento que tiene determinado APERTHURA S.A.S. (en adelante el OPERADOR) para la compra de servicios y productos que son ofrecidos en los distintos eventos o espectáculos públicos tales como festivales de música, conciertos, eventos deportivos entre otros, (en adelante EVENTO) en los cuales se utilice la plataforma "WALLET".

Por medio de esta plataforma, el OPERADOR permite que:

- (i) Este sistema sea utilizado por los usuarios asistentes a espectáculos públicos que han adquirido una boleta o tiquete de acceso a los EVENTOS, en donde funcione esta plataforma y se encuentren registrados en la misma (en adelante USUARIOS);
- (ii) Poner a disposición de los USUARIOS una plataforma que les facilita de manera rápida, confiable y segura la adquisición de servicios y productos, en los diferentes establecimientos de comercio que se encuentren dentro de los EVENTOS, (en adelante COMERCIOS),
- (iii) Verificar la trazabilidad de las compras de productos y servicios que se realicen dentro de los EVENTOS en los diferentes COMERCIOS directamente a sus cuentas de USUARIO.
- (iv) Facilidad en la adquisición de productos y servicios a los USUARIOS dentro de los EVENTOS por medio de sus propios dispositivos celulares y/o móviles que permitan la descarga y uso del aplicativo de la WALLET.
- (v) Precios especiales y ventajas para la compra de boletería en línea con el operador APERTHURA TICKETS.

### 2. CONSIDERACIONES

---

**2.1.** El USUARIO al registrarse y hacer uso de esta plataforma declara que conoce y acepta los TyC que se describen a continuación y los que se informen de manera puntual para cada EVENTO en donde se ponga a disposición la plataforma WALLET. Si por alguna razón, no está de acuerdo con lo aquí mencionado, absténgase de usar este servicio que el OPERADOR pone a disposición de sus clientes en los EVENTOS en donde funcione este sistema. Así mismo, el USUARIO no podrá adquirir productos, ni servicio que sean ofrecidos por los COMERCIOS que se encuentren dentro de los EVENTOS en los que opere esta plataforma.

**2.2.** WALLET es una marca registrada de propiedad de la sociedad APERTHURA S.A.S.

**2.3.** Todo producto y servicio que ofrezcan los COMERCIOS por medio del sistema de la WALLET, esta precedido de un contrato entre el OPERADOR y el Establecimiento de Comercio que le permite hacer uso del sistema para la venta de sus productos en los diferentes EVENTOS en que se utilice esta plataforma.

2.4. La aceptación de los TyC aquí señalados, perfecciona las relaciones contractuales y obligaciones que surjan entre el OPERADOR de la WALLET y el USUARIO respecto a la cuenta registrada en la plataforma.

### **3. CONDICIONES DE USO DE LA WALLET PARA LOS USUARIOS (ASISTENTES A EVENTOS Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS).**

---

Entiéndase como USUARIOS, toda persona natural, mayor de edad, que ha adquirido una boleta o tiquete de manera física o en línea con un operador de boletería para el ingreso a un evento o espectáculo público determinado, que puede consistir en un evento deportivo, concierto de música, festival de música, entre otros y que se ha registrado en la WALLET, para el uso de esta plataforma dentro de los eventos y/o espectáculos públicos en donde funcione la plataforma.

3.1. Para hacer uso del sistema de la WALLET y de los servicios que se ofrecen por medio de esta plataforma, el USUARIO debe registrarse en la página [www.aperthura.com](http://www.aperthura.com), en la sección WALLET y aceptar los presentes TyC de la plataforma, por cuanto, en este, están contenidas todas las obligaciones y derechos tanto del OPERADOR como del USUARIO.

3.2. El USUARIO al registrarse y crear su cuenta de acceso, acepta suministrar información personal de manera real y veraz, así mismo, será el único responsable por la información que registre. En caso de adulteraciones o falsificaciones en la información suministrada, modificaciones o adulteraciones, el USUARIO será responsable de las sanciones que determine la Ley Penal Colombiana para la consecuente conducta.

Dentro de los datos que debe registrar el USUARIO, se encuentra el número de identificación, nombre completo, número de celular, correo electrónico y domicilio. La información relacionada con el correo electrónico y número de teléfono, permitirá al OPERADOR informar, notificar y suministrar información de cualquier circunstancia, novedad y verificación de cualquier asunto relacionado con la cuenta de usuario, tales como: códigos de verificación, solicitudes de aceptación y rechazo de compras de productos y servicios, novedades, promociones y publicidad, avisos y modificaciones de las TyC, notificación de saldo de la cuenta de usuario, entre otras.

3.3. Para proceder con el uso del sistema WALLET, los USUARIOS podrán recargar su cuenta registrada, por medio de cualquier de las pasarelas de pagos que están disponibles. Esta recarga podrá efectuarse con medios de pago débito y/o crédito, así como dinero en efectivo en los puntos, ubicaciones o puestos de recarga, que el OPERADOR disponga en las diferentes localidades de cada EVENTO.

3.4. El USUARIO acepta y entiende que las recargas realizadas son para consumo de los productos y servicios que se ofrecen en los COMERCIOS que se encuentren dentro de los EVENTOS

3.5. El USUARIO al recargue su cuenta, podrá consultar el saldo disponible y se le asignará un código QR único con el cual podrá adquirir y comprar los diferentes productos y servicios que

son ofrecidos por los COMERCIOS que se encuentren en los días en que se desarrolle el EVENTO y usen esta plataforma. Para cada compra, el usuario tendrá notificaciones de verificación y validación de la operación, a los datos registrados de correo electrónico o número celular según sea el caso.

- 3.6. El USUARIO entiende y acepta que la recarga realizada en su cuenta de usuario de la WALLEY, constituye una compra anticipada para la adquisición de productos y servicios que sean ofrecidos por los COMERCIOS dentro de los EVENTOS a los cuales el USUARIO asista y en los que opere el sistema WALLEY.
- 3.7. Los USUARIOS registrados en la WALLEY podrán transferir sus saldos entre sí, para ello la plataforma y el OPERADOR remitirán las notificaciones y confirmaciones de estas operaciones a los números de teléfono y al correo electrónico registrado.
- 3.8. El OPERADOR podrá determinar toques máximos de recarga de las cuentas de los USUARIO.
- 3.9. El uso y registro de la WALLEY no requiere suscripción y no tiene costo para los USUARIOS. No obstante el OPERADOR podrá notificarlos de manera previa e informada, en qué casos el uso de la plataforma tiene un costo de servicio, señalando el valor del mismo y en que consiste ese servicio, como pero sin limitarse a: acceso a precios especiales, servicios con COMERCIOS aliados fuera de los EVENTOS, promociones, entre otros.
- 3.10. Las recargas de las cuentas de USUARIO estarán sujeta a la aprobación y verificación de la tarjeta débito, crédito o del medio de pago correspondiente por parte del banco o entidad financiera, por medio de la cual el USUARIO realiza dicha recarga, así como a la verificación de los datos por este suministrados. Una vez se verifique dicha información el OPERADOR notificará al USUARIO del saldo recargado y este se verá reflejado en su cuenta registrada en la WALLEY
- 3.11. El Usuario reconoce y acepta que el OPERADOR no controla de ninguna forma las páginas o pasarelas de pagos a través de las cuales se realizan las transacciones con tarjetas de crédito, débito u otro medio de pago ofrecidos. Por tal razón, el OPERADOR no es responsable por el manejo de la información que el USUARIO suministre en dichas páginas a las entidades bancarias para la realización de la transacción. La operación realizada por medio de estas pasarelas de pago se registrará bajo los términos y condiciones que estas tengan a disposición.
- 3.12. Todas las compras de productos y servicios que efectúe el USUARIO con los COMERCIOS que se encuentren dentro del EVENTO, tendrán los costos de impuestos propios para cada producto y servicio que sea ofrecido de acuerdo con la ley Tributaria vigente. Este impuesto será señalado por el COMERCIO respectivo en la factura o comprobante de pago.

- 3.13.** El USUARIO acepta y reconoce que los saldos que sean registrado en su cuenta de usuario deberán ser utilizados en los EVENTOS en los cuales asista y que al finalizar el mismo, podrá solicitar la devolución del saldo restante o no utilizado de acuerdo con los procedimientos que determine el OPERADOR.
- 3.14.** El OPERADOR podrá informar a los USUARIOS medios alternativos, para el uso de los saldos restantes que no sea hayan utilizado en los EVENTOS. En estos casos el USUARIO será notificado las formas del término para hacerlo, uso y procedimientos para la utilización de los mismos, por medio de promociones, ofertas especiales, o formas de redimirlos con comercios aliados, entre otras opciones que ponga a disposición el OPERADOR.

## **4. OBLIGACIONES DEL USUARIO.**

---

Con la aceptación de los TyC el USUARIO se obliga a:

- 4.1.** Leer y aceptar por completo los términos y condiciones de uso para de la plataforma WALLET.
- 4.2.** Suministrar información completa y veraz en el proceso de registro, creación de cuenta de usuario y en el proceso de recarga de su cuenta de usuario
- 4.3.** Ser una persona mayor de dieciocho (18) años, con capacidad legal de asumir y contraer obligaciones y responsabilidades.
- 4.4.** Pagar el cargo por servicio de la plataforma en los casos que sea aplicable e informados.
- 4.5.** Presentar las peticiones, quejas y reclamos que estime pertinentes de acuerdo con los procedimientos señalados en estos Términos y Condiciones.
- 4.6.** El Usuario responderá por el uso indebido al ingreso de su cuenta registrada en la plataforma por persona diferentes a este.
- 4.7.** Mantener actualizada la información de contacto, datos suministrados y registrados en la cuenta de usuario.

## **5. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA DEVOLUCIONES.**

---

- 5.1.** El OPERADOR no está obligado a hacer devoluciones de saldos restantes en caso de que a la finalización del EVENTO, el USUARIO no lo solicite dentro de los términos y tiempos señalados, o no haga uso del mismo en las alternativas que se informen con comercios aliados o con otros operadores de boletería para la compra de productos y servicios.
- 5.2.** En los casos que el EVENTO sea cancelado, se posponga o se suspenda por causa de fuerza mayor o caso fortuito, o por cualquier circunstancia que la constituya, así como por circunstancia de orden público, el OPERADOR informará al USUARIO los procedimientos para la devolución de las recargas realizadas, también informará opciones alternativas para que el usuario pueda utilizar estos saldos en comercios aliados fuera del EVENTO, así como en el operador de boletería APERTHURA TICKETS
- 5.3.** El OPERADOR se compromete a devolver el precio pagado por las recargas realizadas y de manera, únicamente en los casos señalados en la ley (Estatuto del Consumidor ley 1480 de

2011). Por las circunstancias señaladas en la ley 1480 de 2011, artículos 47 y 51, por retracto o reversión del pago.

En estas situaciones el Usuario deberá seguir el procedimiento que señale el OPERADOR para el reembolso. Dicho procedimiento e información se publicarán en la página web de [www.aperthura.com](http://www.aperthura.com), sección WALLET y se comunicarán los procedimientos al correo electrónico del Usuario registrado en la plataforma.

## **6. DEVOLUCIONES DE SALDOS RESTANTES.**

---

Si a la finalización de cada uno de los EVENTOS, los USUARIOS tienen saldos disponibles en sus cuentas de usuario de la WALLET, el OPERADOR informará dentro de los 5 días siguientes a la culminación de los mismos, la forma, el término y procedimiento para solicitar la devolución de estos saldos.

Así mismo, informará a los USUARIOS alternativas de uso del saldo restante con comercios aliados fuera de los EVENTOS, promociones especiales, o facilidades de adquirir boletería en línea con APERTHURA TICKETS, entre otras alternativas. El OPERADOR informará los términos, procedimientos y tiempos para hacer uso de estas de estas alternativas en la adquisición de productos y servicios

## **7. RETRACTO.**

---

De conformidad con el Estatuto del Consumidor ley 1480 de 2011, en todas las ventas por medio de sitios web, plataformas en línea o aplicativos móviles, el Comprador tendrá derecho a retractarse de la compra realizada de conformidad con el artículo 47 de esta.

- 7.1. Si el USUARIO decide ejercer el derecho de retracto, deberá solicitarlo a través del sistema y formulario que tiene a disposición la plataforma WALLET, desde su cuenta de usuario. En caso de que el mismo no funcione podrá utilizar como medio para ejercer este derecho correo electrónico [info@aperthura.com](mailto:info@aperthura.com). El Usuario por este medio podrá rescindir la compra realizada y solicitar el reintegro del dinero pagado por la totalidad de la recarga de saldo en la cuenta de usuario de la WALLET. Por este medio no es posible devolución de saldos restantes ni pagos parciales.
- 7.2. El USUARIO tendrá un término máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la compra realizada para recargar su cuenta de usuario de la WALLET, para ejercer el derecho retracto y este se efectuará por los medios que sean factibles hacerlo, bien sea como devolución a la tarjeta crédito o a la cuenta bancaria con que se realizó la transacción. En caso de compras en efectivo, EL OPERADOR solicitará al USUARIO información de una cuenta bancaria, certificado bancario y todos los datos de usuario y de identificación para proceder con la devolución.
- 7.3. Para todos los efectos de estos términos y condiciones se entenderá perfeccionado el contrato de compra a partir del pago exitoso realizado por medio de la plataforma.

## 8. REVERSIÓN DEL PAGO.

---

De conformidad con los términos del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y el Decreto 1074 de 2015 (único reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo) la Reversión de Pagos aplica para operaciones de comercio electrónico, pagos PSE, compras por internet, compras por medio de call center o cualquier otro mecanismo virtual y no presencial en los cuales hayan sido pagados por medio de tarjeta de crédito, débito u otro instrumento de pago electrónico. En este caso, cuando se adquieran productos y servicios desde la cuenta de usuario de la WALLET, podrán reversarse el pago en los casos que se cumplan con las causales establecidas en los artículos 51 de la Ley 1480 de 2011 y 2.2.2.51.2 del Decreto 1074 de 2015 modificado por el Decreto 587 de 2016.

Para hacer efectiva la reversión como consumidor, debe seguir a cabalidad el procedimiento para tal efecto, y el formulario sugerido, que podrá ser consultado en el formulario señalado en la cuenta de usuario de la WALLET.

## 9. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO.

---

EL OPERADOR puede en cualquier momento modificar estos Términos y Condiciones. Las versiones actualizadas de estos, aparecerán en el sitio web, sin perjuicio que al inicio de cada sesión en la cuenta del usuario, se le comunique de las novedades, modificaciones y supresiones que se hayan realizado, las cuales deberán ser aceptadas para continuar con el uso de la plataforma.

## 10. ATENCIÓN DE QUEJAS, PETICIONES Y RECLAMOS Y MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

---

Las compras efectuadas por medio del portal WALELT, sus plataformas y aplicativos móviles, se rigen por los presentes TyC, la Política de Privacidad y el Tratamiento de Datos Personales de APERTHURA S.A.S, la ley 1480 de 2011, la ley 527 de 1999 y demás normas comerciales aplicables en la materia así como en sus decretos reglamentarios.

En caso de que se presente un conflicto entre el Usuario y APERTHURA S.A.S, se deberá presentar una solicitud por escrito al correo [info@aperthura.com](mailto:info@aperthura.com) esta se regirá por el siguiente procedimiento:

- Deberá dirigirse la reclamación a APERTHURA S.A.S por vía electrónica a la dirección [info@aperthura.com](mailto:info@aperthura.com)
- Se debe indicar el nombre y documento de identificación del Usuario titular de la cuenta registrada en la WALLET
- Contendrá una descripción de los hechos que den lugar al reclamo y la finalidad del mismo.
- Se indicará la dirección electrónica así como los datos de contacto e identificación del reclamante.
- Se acompañará toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer.
- APERTHURA S.A.S antes de atender el reclamo, verificará la identidad del Titular, así como la de su apoderado o representante en caso de que actúe por medio de uno, así como la



documentación de identificación del titular y los poderes o autorizaciones específicos que sean exigibles para cada caso.

- Si el reclamo presentado o la documentación adicional están incompletos, APERTHURA S.A.S requerirá al reclamante por una sola vez, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que corrija las fallas. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que se desistió del mismo.
- En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- El tiempo máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo al correo electrónico de APERTHURA S.A.S arriba señalado. Cuando por algún motivo no fuera posible atender el reclamo en ese término, se informará al interesado los motivos de la tardanza y la fecha en que se atenderá el reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Si por alguna circunstancia no se ha logrado solucionar el conflicto, se acudirá a la conciliación como método alternativo de solución de controversias y agotada esta etapa, las partes quedan libres de acudir a la jurisdicción ordinaria respectiva.

**APERTHURA S.A.S**  
**Nit 901.373.790-9**