

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES - BOLETERÍA PARTIDOS EN CONDICIÓN DE LOCAL EL EQUIPO DEL PUEBLO S.A. – DEPORTIVO INDEPENDIENTE MEDELLÍN

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante, los “TYC”) regulan de manera integral la comercialización, adquisición, distribución, uso e ingreso mediante boletas, códigos QR, abonos o cualquier mecanismo autorizado de acceso a los partidos oficiales disputados por El Equipo del Pueblo S.A. – Deportivo Independiente Medellín (en adelante, “EDP” o el “Club”) en condición de local en el Estadio Atanasio Girardot de Medellín, Antioquia, Colombia.

La adquisición, posesión, uso o presentación de cualquier boleta, código QR o mecanismo de acceso autorizado implica la aceptación previa, expresa, plena, voluntaria e incondicional de los presentes TYC por parte del comprador, usuario, portador o asistente (en adelante, el “USUARIO”), así como de todas las disposiciones emanadas por EDP, las autoridades administrativas, policiales, deportivas y gubernamentales competentes.

La comercialización de la boletería se realizará exclusivamente a través de los canales oficiales autorizados por EDP, esto es:

- La aplicación oficial DIMPLUS.
- El sitio web oficial somospoderosos.com
- Los Canales Oficiales que destine EDP.
- Los demás canales oficiales que eventualmente determine EDP.

EDP se reserva el derecho exclusivo, discrecional y unilateral de modificar, suspender, limitar o cancelar en cualquier momento las condiciones de venta, canales de distribución, cantidades disponibles, precios, ubicaciones, etapas de comercialización, restricciones de ingreso, aforos habilitados y cualquier otra condición relacionada con la boletería o el evento deportivo, sin que ello genere obligación de indemnización, compensación o devolución alguna.

1. OBJETO DE LA PROMOCIÓN Y ESPECIFICACIONES DEL EVENTO

Los presentes TYC tienen por objeto regular las condiciones jurídicas, comerciales, operativas y de seguridad aplicables a la adquisición y uso de boletería para los partidos disputados por EDP en condición de local.

La adquisición de la boleta otorga exclusivamente un derecho personal, sucesivo precario, temporal, revocable y condicionado de acceso al evento deportivo, sujeto al cumplimiento integral de los presentes TYC y de las disposiciones emitidas por las autoridades competentes.

En ningún caso la adquisición de la boleta constituye derecho de propiedad, permanencia, exclusividad o garantía absoluta de ingreso al escenario deportivo.

2. ESPECIFICACIONES GENERALES DEL EVENTO

Escenario Deportivo: Estadio Atanasio Girardot



www.DIMoficial.com | info@DIMoficial.com | **PBX:** (604) 5906934

Dirección: Cra 58 #37b - 22 | Sede social Bavaria | Barrio Pilsen



DIM.oficial



DIMoficialcom



@DIM_Oficial



DIMoficialTV

Sillas disponibles: Las localidades, cupos y aforos habilitados serán definidos exclusivamente por EDP y/o por las autoridades competentes conforme a criterios técnicos, operativos, logísticos, comerciales y de seguridad.

Precios: Los precios oficiales serán únicamente aquellos publicados a través de los canales oficiales de comunicación de EDP y que sean socializados por cualquier medio de difusión masiva del Club.

EDP se reserva el derecho de modificar precios, etapas, promociones, disponibilidad y condiciones comerciales en cualquier momento, y sin previo aviso, conforme a la disponibilidad, demanda, disposiciones de seguridad y criterios internos del Club.

3. ETAPAS DE VENTA

La comercialización de la boletería podrá desarrollarse por etapas sucesivas, preferenciales, restringidas o generales, según lo determine EDP.

Las etapas podrán incluir, entre otras:

- Preventa para abonados.
- Preventa para usuarios DIMPLUS.
- Venta general.
- Venta corporativa.
- Venta prioritaria.
- Venta por invitación o convenios.

EDP se reserva el derecho exclusivo de:

- Definir los tiempos de cada etapa.
- Modificar las fechas inicialmente anunciadas.
- Suspender etapas de venta.
- Habilitar o restringir localidades.
- Limitar cantidades de compra.
- Priorizar determinados grupos de usuarios.
- Cancelar transacciones sospechosas o fraudulentas.

La disponibilidad de boletería estará siempre sujeta a existencias, validaciones técnicas, condiciones de seguridad, aforo autorizado y decisiones administrativas del Club o de las autoridades competentes.

La publicación de una etapa de venta no constituye obligación irrevocable de disponibilidad, continuidad o permanencia de las localidades ofrecidas.

4. REQUISITOS PARA LA ADQUISICIÓN, USO E INGRESO MEDIANTE BOLETERÍA

La adquisición, tenencia, uso o presentación de cualquier boleto, código QR, abono o mecanismo autorizado de acceso al evento deportivo implica la aceptación integral de los presentes Términos y Condiciones, así como de todas las disposiciones emitidas por El Equipo del Pueblo S.A. – Deportivo



www.DIMoficial.com | info@DIMoficial.com | **PBX:** (604) 5906934

Dirección: Cra 58 #37b - 22 | Sede social Bavaria | Barrio Pilsen



DIM.oficial



DIMoficialcom



@DIM_Oficial



DIMoficialTV

Independiente Medellín (en adelante, “EDP”), las autoridades administrativas, policiales, deportivas y gubernamentales competentes.

4.1 Registro y validación del usuario

Para acceder a la plataforma DIMPLUS y adquirir boletería, EL USUARIO deberá:

- Descargar y registrarse en la aplicación oficial DIMPLUS.
- Suministrar información veraz, completa, actualizada y verificable.
- Cumplir con los procedimientos de validación, autenticación, acreditación y seguridad definidos por EDP, la plataforma tecnológica y las autoridades competentes.

EDP se reserva el derecho discrecional y unilateral de:

- Rechazar registros.
- Suspender cuentas.
- Cancelar transacciones.
- Bloquear usuarios.
- Invalidar boletas.
- Negar el ingreso al escenario deportivo.

Lo anterior, cuando evidencie inconsistencias en la información suministrada, posibles conductas fraudulentas, suplantaciones, reventa no autorizada, incumplimiento de requisitos de seguridad o vulneración de los presentes TYC, sin perjuicio de los derechos mínimos e irrenunciables que la legislación colombiana reconoce a los consumidores.

4.2 Medios de pago autorizados

El pago de la boletería podrá realizarse únicamente a través de los medios electrónicos habilitados por EDP y/o por la pasarela de pagos autorizada, incluyendo:

- Tarjetas débito.
- Tarjetas crédito.
- Transferencias electrónicas.
- Billeteras digitales.
- Plataformas financieras habilitadas.

Toda compra estará sujeta a aprobación por parte de la entidad financiera correspondiente y a las validaciones de seguridad transaccional definidas por EDP y/o el operador de pagos.

EDP no será responsable por rechazos bancarios, fallas de las entidades financieras, demoras en autorizaciones, bloqueos preventivos, caídas de plataformas externas o cualquier situación ajena a su control.

La Empresa no asume responsabilidad alguna por la disponibilidad, continuidad, funcionamiento o seguridad de las plataformas, pasarelas de pago, entidades financieras o cualquier otro proveedor de servicios de terceros utilizado para el procesamiento de pagos o transacciones. Cualquier falla,



interrupción, error, rechazo, retraso o inconveniente originado en dichos terceros será de su exclusiva responsabilidad, incluso cuando estos servicios se encuentren integrados con la plataforma de la Empresa.

4.3 Naturaleza y uso del código QR

La boleta electrónica y/o el código QR constituyen un título al portador, personal, precario, revocable y habilitado para un único ingreso al escenario deportivo.

Una vez efectuado el primer registro o validación del código QR, este quedará automáticamente invalidado, independientemente de quién haya realizado el ingreso.

En consecuencia:

- EDP no se hace responsable por pérdida, hurto, reproducción, duplicidad, uso indebido, reventa, falsificación o circulación no autorizada del código QR.
- La custodia y confidencialidad del código QR será responsabilidad exclusiva del USUARIO.
- La presentación de un código previamente utilizado no generará derecho de ingreso, reposición, compensación o devolución.

4.4 Descarga previa de la boleta

EL USUARIO deberá verificar previamente el código QR o la boleta digital antes de su llegada al escenario deportivo.

EDP no garantiza disponibilidad de conectividad móvil, acceso a internet, señal de datos o funcionamiento de redes dentro o en inmediaciones del estadio, razón por la cual no asumirá responsabilidad por inconvenientes tecnológicos atribuibles al dispositivo móvil, operador de telefonía, batería, conectividad o descarga tardía de la boleta.

4.5 Canales oficiales de comercialización

La comercialización de boletería se realizará exclusivamente a través de:

- La aplicación oficial DIMPLUS.
- Los puntos habilitados y autorizados por el CLUB.
- Los canales oficiales expresamente determinados por EDP.

Cualquier boleta adquirida por canales no autorizados será asumida bajo exclusiva responsabilidad del comprador, pudiendo EDP invalidar dichas entradas sin derecho a devolución o compensación.

4.5.1 Prohibición de reventa y comercialización no autorizada

La adquisición de boletería se realiza para uso personal y legítimo del USUARIO.



Queda expresamente prohibida la reventa, comercialización, intermediación, oferta pública o privada, distribución con fines lucrativos o cualquier modalidad de explotación comercial de las boletas adquiridas a través de los canales oficiales de EDP sin autorización previa y escrita del Club.

EDP podrá, de manera unilateral, suspender, bloquear, invalidar o cancelar cualquier boleta respecto de la cual existan indicios razonables de reventa, especulación, uso fraudulento, comercialización masiva o utilización contraria a los presentes Términos y Condiciones.

La adopción de estas medidas no generará derecho a devolución, indemnización, compensación económica ni reconocimiento alguno a favor del comprador, usuario o tercero involucrado.

EDP se reserva igualmente el derecho de limitar futuras compras, bloquear registros o iniciar las acciones legales correspondientes frente a quienes participen en actividades de reventa no autorizada.

4.6 Disponibilidad, cantidades y límites de compra

EDP se reserva el derecho exclusivo y discrecional de:

- Definir cantidades disponibles.
- Limitar el número de boletas por usuario.
- Modificar aforos.
- Habilitar o restringir localidades.
- Suspender etapas de venta.
- Realizar ventas preferenciales o segmentadas.

La disponibilidad de boletería estará siempre sujeta a existencia, validaciones de seguridad, decisiones logísticas, disposiciones administrativas y determinaciones de las autoridades competentes.

4.7 Modificaciones de sede, aforo o condiciones del evento

En caso de que el partido no pueda disputarse en el escenario inicialmente previsto por razones logísticas, administrativas, contractuales, gubernamentales, disciplinarias o derivadas de compromisos adquiridos por la Alcaldía Distrital de Medellín respecto del Estadio Atanasio Girardot, EDP podrá:

- Modificar la sede del encuentro.
- Limitar el aforo.
- Restringir el ingreso de público.
- Determinar mecanismos especiales de acceso.
- Reubicar espectadores.
- Suspender o cancelar la comercialización.

Lo anterior no generará obligación automática de devolución, indemnización o compensación económica.



4.8 Cumplimiento normativo y fuerza mayor

EDP actuará conforme a las disposiciones emitidas por:

- FIFA.
- CONMEBOL.
- DIMAYOR.
- Federación Colombiana de Fútbol.
- Comisión Local de Seguridad, Comodidad y Convivencia en el Fútbol.
- Alcaldía Distrital de Medellín o municipios de el área metropolitana del valle de aburra.
- Policía Nacional.
- Demás autoridades competentes.

En consecuencia, EDP podrá modificar condiciones de ingreso (incluyendo edades permitidas), permanencia, ubicación, aforo o desarrollo del espectáculo cuando así sea requerido.

En caso de presentarse situaciones de:

- Fuerza mayor.
- Caso fortuito.
- Alteraciones de orden público.
- Emergencias sanitarias.
- Decisiones administrativas.
- Condiciones climáticas.
- Disposiciones disciplinarias o gubernamentales.

EDP no asumirá responsabilidad por perjuicios derivados de modificaciones, suspensiones, cancelaciones, aplazamientos o restricciones de acceso al evento deportivo.

4.9 Reubicación de espectadores y abonados

EDP se reserva el derecho de realizar reubicaciones de espectadores, abonados o asistentes cuando ello resulte necesario para:

- Dar cumplimiento a disposiciones de DIMAYOR, CONMEBOL, FIFA o autoridades competentes.
- Atender requerimientos operativos o de seguridad.
- Garantizar segregación de hinchadas.
- Ajustar aforos.
- Habilitar zonas técnicas, comerciales o logísticas.

Las reubicaciones serán obligatorias para el USUARIO y no generarán derecho a reclamación, compensación, devolución o indemnización alguna siempre que la nueva ubicación sea razonablemente equivalente o superior.



4.10 Mujeres en estado de embarazo

Las mujeres en estado de embarazo que ingresen al escenario deportivo lo harán bajo su propia cuenta y riesgo, reconociendo expresamente los riesgos inherentes a la asistencia a eventos masivos y deportivos.

Con el ingreso al escenario deportivo, la asistente declara conocer y aceptar que EDP no será responsable por afectaciones físicas, lesiones, contingencias médicas o cualquier situación que pudiere afectar su integridad o la del nasciturus, salvo en aquellos eventos en los cuales exista responsabilidad legalmente atribuible a EDP.

La suscripción de formularios de exoneración adicionales podrá ser requerida por las autoridades competentes o por EDP; sin embargo, la ausencia de dicho documento no desvirtúa la plena aplicabilidad de la presente disposición.

La asistente reconoce los riesgos inherentes a eventos masivos. Lo anterior no limita la responsabilidad legal que pueda corresponder a EDP cuando exista una conducta atribuible al Club.

PARAGRAFO: Las personas que utilicen muletas únicamente podrán acceder y ubicarse en las tribunas Occidental Baja u Oriental Baja, en atención a las condiciones de accesibilidad, seguridad y facilidad de ingreso. En consecuencia, no estará permitido su acceso a las tribunas populares.

Las personas con movilidad reducida deberán ubicarse en los espacios habilitados y de conformidad con el mecanismo de ingreso, acceso y ubicación dispuesto por el Club.

4.11 Inconvenientes relacionados con abonos

En caso de presentarse inconvenientes relacionados con abonos, EDP podrá habilitar puntos de atención presencial para validaciones o soluciones operativas.

No obstante, cuando el inconveniente sea atribuible al abonado, incluyendo pérdida de credenciales, errores de registro, incumplimiento de requisitos o situaciones ajenas a EDP, no procederán devoluciones de dinero ni compensaciones económicas.

4.12 Exoneración de responsabilidad y asunción de riesgos

EL USUARIO declara haber sido informado de manera suficiente, clara e integral acerca de los riesgos inherentes a la asistencia a eventos deportivos masivos, incluyendo, entre otros:

- Aglomeraciones.
- Empujones.
- Caídas.
- Impactos de objetos.
- Alteraciones de orden público.
- Conductas de terceros.
- Cancelaciones
- Riesgos asociados al espectáculo deportivo.



En consecuencia, EL USUARIO asume voluntariamente dichos riesgos y exonera a EDP, sus directivos, empleados, contratistas y representantes de cualquier reclamación judicial o extrajudicial derivada de hechos no imputables directamente al Club.

La presente aceptación incluye reclamaciones formuladas por familiares, herederos, representantes legales, sucesores o terceros relacionados con el USUARIO.

4.12.1 Naturaleza del espectáculo deportivo

EL USUARIO reconoce que adquiere un derecho de acceso a un espectáculo deportivo cuya naturaleza implica elementos variables, inciertos y propios de la competencia.

En consecuencia, EDP no garantiza:

- Resultados deportivos determinados.
- Participación de jugadores específicos.
- Alineaciones titulares o suplentes.
- Determinadas condiciones de juego.
- Duración exacta del encuentro.
- Rendimiento deportivo del equipo.
- Obtención de títulos, clasificaciones o resultados favorables.

Ninguna circunstancia relacionada con el resultado deportivo o desarrollo normal del espectáculo constituirá causal de devolución, compensación o reclamación económica.

4.13 Derecho de admisión y permanencia

EDP se reserva el derecho exclusivo, discrecional y unilateral de admisión, permanencia y retiro del escenario deportivo.

En consecuencia, podrá negar el ingreso o retirar a cualquier persona que:

- Incumpla los presentes TYC.
- Se encuentre en estado de embriaguez o bajo efectos de sustancias psicoactivas.
- Porte elementos prohibidos.
- Genere riesgos para la seguridad.
- Incurra en conductas violentas, discriminatorias o contrarias a la convivencia.
- Incumpla instrucciones de logística o autoridades.

La aplicación de estas medidas no generará devolución de dinero, compensación ni reconocimiento económico alguno.

4.14 DISPOSICIONES ESPECIALES DE INGRESO, EDADES Y UBICACIÓN

En atención a las disposiciones impartidas por la Mesa de Fútbol de Medellín, la Comisión Local de Seguridad, Comodidad y Convivencia en el Fútbol y demás autoridades competentes, se establecen las siguientes condiciones especiales:



a) Edades mínimas de ingreso

Salvo disposición distinta emitida para un partido específico:

- Tribunas Oriental y Occidental: podrán ingresar menores de edad a partir de los siete (7) años, bajo exclusiva responsabilidad de sus padres, representantes legales o acudientes.
- Tribunas Norte y Sur: el ingreso estará permitido únicamente para personas mayores de catorce (14) años.

EDP se reserva el derecho de verificar la identidad y edad de los asistentes en cualquier momento.

El incumplimiento de las edades mínimas habilitará a EDP para negar el ingreso o retirar al asistente, sin derecho a devolución de dinero, compensación o reclamación alguna.

Lo anterior, sin perjuicio de los deberes de seguridad y cuidado legalmente exigibles a EDP.

4.15 REQUISITOS PARA ACCEDER A LA BOLETARÍA

- Para acceder a la aplicación EL USUARIO debe cumplir con los requisitos de registro (descargar y registrarse en la aplicación DIM Plus con los datos completos del titular de la boleta), ingreso y acreditación planteados por EDP, la APP DIMPLUS y las autoridades competentes y que hacen parte integral de los presentes Términos y Condiciones, pues de encontrarse que no se cumplió alguno de ellos, se reserva la facultad de cancelar la venta de la boletería o de ingreso al estadio.
- El pago de las boletas puede realizarse a través de medios electrónicos con todas las tarjetas de crédito y/o débito. Para usuarios no bancarizados puedes utilizar billeteras virtuales como Nequi, entre otros.
- El código QR – boleta es un título valor al portador, habilitado para un solo uso. La entrada se invalida tras la primera lectura del código. La institución no se hace responsable por códigos usados o perdidos. (Título al portador)
- EL USUARIO deberá descargar/habilitar el código QR antes de llegar al lugar de realización del evento, EDP no se hace responsable de las fallas de INTERNET en el estadio.
- Respecto a la venta de entradas y precios: Se realizará exclusivamente a través de la app DIM Pluse, el sitio web somospoderosos.com y los puntos de aliados habilitados y autorizados en la ciudad y comunicados en la página web www.dimoficial.com
- Disposiciones generales: NO habrá límite de boletas por usuario registrado en la App DIMPLUS salvo en los casos particulares que el CLUB destine, que serán oportunamente comunicados.
- EDP no reemplazará las entradas para partidos que, por compromisos de la Alcaldía de Medellín en el estadio Atanasio Girardot, no puedan ser disputados en el escenario sede (Atanasio Girardot). El club podrá determinar, en caso de considerarlo adecuado, un mecanismo de ingreso para un público limitado.
- EDP se sujeta a las normas y disposiciones emanadas por Confederación Suramericana de Fútbol -CONMEBOL-, FIFA, División Mayor del Fútbol Colombiano -DIMAYOR- y cualquier disposición emanada de autoridad competente relacionada con



la programación, ejecución, ingreso y retiro de público a los partidos. En caso de presentarse un evento de fuerza mayor, caso fortuito o retiro por disposición emanada de autoridad competente con relación al evento deportivo, EDP no se hará responsable de la devolución de dinero.

- De conformidad a las disposiciones y requerimientos expedidos por las autoridades de Confederación Suramericana de Fútbol -CONMEBOL-, FIFA, División Mayor del Fútbol Colombiano -DIMAYOR- o autoridades competentes en la materia, y en virtud de las obligaciones contraídas como Club Local en materia de asientos y entradas con el máximo ente del fútbol colombiano, El Equipo del Pueblo S.A se reserva la facultad de realizar la reubicación de los asientos de los espectadores del encuentro deportivo donde El Equipo del Pueblo S.A – Deportivo Independiente Medellín oficie de local; a fin de dar pleno cumplimiento a todos los mandatos que para el efecto disponga DIMAYOR, o cualquier autoridad competente.
- Por disposiciones de la Comisión Local de Seguridad, Comodidad y Convivencia en el Fútbol para el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, se ha determinado que las mujeres en estado de embarazo podrán ingresar al escenario deportivo donde EDP oficie como local bajo su propia cuenta y riesgo, asumiendo que cualquier resultado que pudiere causarle lesiones a su feto o un efecto adverso para la integridad del mismo, será previsible y que, en consecuencia, desliga de cualquier tipo de responsabilidad a EDP, renunciando a cualquier reclamo que por vía judicial o extrajudicial pretenda. A manera de complementar lo anterior y formalizarlo, la Comisión Local de Seguridad, Comodidad y Convivencia en el Fútbol para el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín ha dispuesto de un formulario de exoneración de responsabilidad a EDP que contiene lo anteriormente mencionado, para los casos donde sea evidente el estado de embarazo de la mujer; no obstante, aun cuando este no se diligencie, la presente disposición regirá plenamente.
- En caso de inconvenientes con el abono, EDP ha habilitado la taquilla 2 de occidental en aras de solucionar el inconveniente; con ello, si el inconveniente es imputable al abonado y no a EDP, éste último (EDP) informa que no hay devoluciones derivadas del inconveniente.
- Mediante la presente disposición, el comprador de la boleta declara que ha sido asesorado e informado íntegra y suficientemente por parte de EDP acerca de las contingencias o riesgos inherentes de la actividad consistente en concurrir al escenario deportivo donde EDP oficia como local, dentro de las cuales pueden presentarse lesiones, impactos, colisiones, choques y/o en general las relacionadas con la práctica deportiva. Aun así, el abonado declara expresamente el proceder con la concurrencia al evento deportivo, a pesar de las posibles contingencias y riesgos que puedan derivarse de la misma, para tales efectos entiendo y acepto que ni EL EQUIPO DEL PUEBLO S.A. ni las personas que lo representan pueden considerarse responsables de ninguna manera por ninguna lesión, muerte u otro tipo de daño para él o su representante legal y/o acudiente que pudiera ocurrir como resultado de mi participación en esta clase de concurrencia a la práctica deportiva, salvo aquellos escenarios en los que fuere atribuible responsabilidad a EDP. Por lo anterior, con el presente declaro expresamente mi aptitud para concurrir a visualizar la práctica deportiva profesional, liberando a EL EQUIPO DEL PUEBLO S.A. de cualquier reclamación o juicio por mí, mi familia, sucesores, herederos o cesionarios, que surja por mi participación en la concurrencia de la práctica deportiva, incluyendo tanto las reclamaciones que pudieren surgir.



EDP se reserva la facultad unilateral de la admisión y retiro del evento deportivo, sin que por ello se le efectúe devolución de dinero.

5. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

El acceso, navegación, registro, uso de la plataforma DIMPLUS, así como la adquisición, tenencia o utilización de cualquier boleta, abono, código QR o mecanismo autorizado de ingreso al evento deportivo, implica la aceptación previa, expresa, libre, informada, irrevocable e incondicional por parte del USUARIO de los presentes Términos y Condiciones (en adelante, los “TYC”), así como de las políticas, reglamentos, protocolos y disposiciones emitidas por El Equipo del Pueblo S.A. – Deportivo Independiente Medellín (en adelante, “EDP”), las autoridades competentes y las entidades deportivas nacionales e internacionales.

En consecuencia, EL USUARIO declara:

- Haber leído integralmente los presentes TYC.
- Comprender plenamente su contenido y alcance jurídico.
- Aceptar expresamente todas las obligaciones, limitaciones, exoneraciones y condiciones aquí previstas.
- Obligarse al cumplimiento de las normas legales colombianas aplicables.
- Actuar bajo su exclusiva responsabilidad en el uso de la plataforma y adquisición de productos o servicios ofrecidos por EDP.

En caso de desacuerdo total o parcial con los presentes TYC, EL USUARIO deberá abstenerse inmediatamente de acceder, registrarse, navegar, adquirir boletería o utilizar cualquier servicio asociado a la plataforma DIMPLUS.

Toda relación jurídica derivada del uso de la plataforma y/o de la adquisición de boletería estará regida exclusivamente por las leyes de la República de Colombia.

5.1 Modificaciones de los términos y condiciones

EDP se reserva el derecho exclusivo, discrecional y unilateral de modificar, adicionar, actualizar, sustituir, eliminar o corregir en cualquier momento los presentes TYC, sin necesidad de autorización previa ni notificación individual al USUARIO.

Las modificaciones entrarán en vigencia desde el momento de su publicación en los canales oficiales de EDP o en la plataforma DIMPLUS.

En consecuencia, todas las operaciones, compras, transacciones, ingresos o relaciones jurídicas celebradas con posterioridad a la modificación quedarán automáticamente sometidas a la versión vigente de los TYC, circunstancia que EL USUARIO acepta expresamente desde este momento.

La continuidad en el uso de la plataforma o la utilización de cualquier producto o servicio ofrecido por EDP constituirá prueba inequívoca de aceptación de las modificaciones realizadas.

5.2 Suspensión, cancelación, modificación del evento y limitaciones de aforo



www.DIMoficial.com | info@DIMoficial.com | **PBX:** (604) 5906934

Dirección: Cra 58 #37b - 22 | Sede social Bavaria | Barrio Pilsen



DIM.oficial



DIMoficialcom



@DIM_Oficial



DIMoficialTV

Salvo que exista obligación legal expresa en contrario, EDP no estará obligado a efectuar devoluciones, indemnizaciones, compensaciones o reconocimientos económicos cuando las modificaciones, aplazamientos, restricciones o cancelaciones obedezcan a causas de fuerza mayor, caso fortuito, decisiones de autoridad competente o circunstancias ajenas a su control razonable.

- Sea cancelado.
- Sea aplazado.
- Sea suspendido total o parcialmente.
- Se dispute sin público.
- Se restrinja el ingreso de asistentes.
- Se modifique el escenario deportivo.
- Se altere la fecha, horario o condiciones inicialmente informadas.
- Se ordene evacuación o retiro parcial o total del público.

Lo anterior, especialmente cuando dichas situaciones obedezcan a:

- Fuerza mayor.
- Caso fortuito.
- Hechos de terceros.
- Alteraciones de orden público.
- Situaciones de seguridad.
- Emergencias sanitarias.
- Calamidad pública.
- Enfermedades contagiosas o riesgos epidemiológicos.
- Disposiciones gubernamentales o administrativas.
- Decisiones de FIFA, CONMEBOL, DIMAYOR, Federación Colombiana de Fútbol o autoridades competentes.

En caso de limitación de aforo o restricciones de acceso al escenario deportivo, EDP determinará de manera exclusiva, discrecional y unilateral los mecanismos, criterios, prioridades y condiciones para la asignación de ingreso, reubicación o habilitación de espectadores, decisión que EL USUARIO acepta expresamente desde la adquisición de la boletería.

6. DESCRIPCIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DIMPLUS

La plataforma DIMPLUS constituye el canal tecnológico oficial autorizado por EDP para la comercialización de boletería, gestión de usuarios, administración de productos y prestación de servicios digitales asociados al Club.

En desarrollo de la operación de la plataforma, EDP podrá, de manera discrecional:

- Crear, modificar, adicionar, suspender o eliminar productos, servicios, promociones o funcionalidades.
- Determinar condiciones de acceso, validación y autenticación de usuarios.
- Establecer restricciones técnicas, comerciales o de seguridad.
- Validar transacciones a través de plataformas de pago autorizadas.
- Utilizar la información suministrada por los usuarios conforme a las autorizaciones otorgadas y a la normatividad aplicable en materia de protección de datos personales.



- Realizar campañas comerciales, promocionales, publicitarias o de fidelización.

EDP no garantiza disponibilidad ininterrumpida de la plataforma y no será responsable por fallas técnicas, interrupciones, caídas del sistema, ataques informáticos, errores de conectividad, mantenimientos o cualquier situación tecnológica ajena a su control razonable.

6.1 Procedimiento de compra

Para efectuar la adquisición de boletería o productos ofrecidos en la plataforma DIMPLUS, EL USUARIO deberá surtir el siguiente procedimiento:

a) Registro e identificación

EL USUARIO deberá ingresar a la plataforma DIMPLUS a través de la aplicación o del sitio web somospoderosos.com y suministrar la información requerida para su identificación y validación.

EDP podrá solicitar mecanismos adicionales de autenticación o verificación de identidad cuando lo considere necesario.

b) Selección del producto

EL USUARIO deberá seleccionar la localidad, cantidad, ubicación o producto deseado conforme a la disponibilidad habilitada por EDP.

Las imágenes, descripciones, características, condiciones y especificaciones publicadas tendrán carácter meramente informativo y podrán estar sujetas a cambios operativos, logísticos o comerciales.

Será obligación exclusiva del USUARIO verificar previamente las condiciones aplicables antes de finalizar la compra.

c) Información del valor a pagar

Previo a la confirmación de la transacción, la plataforma informará el valor total correspondiente a la compra, incluyendo impuestos, cargos adicionales y tarifa de servicio cuando aplique.

d) Pago y confirmación

La compra se entenderá perfeccionada únicamente cuando:

- La entidad financiera apruebe la transacción.
- La pasarela de pagos confirme exitosamente la operación.
- EDP valide internamente la transacción.

EDP podrá cancelar unilateralmente compras sospechosas, inconsistentes, fraudulentas o que incumplan los presentes TYC.



6.2 Autorización de consulta y reporte a centrales de riesgo

EL USUARIO que adquiera boletería o productos a través de los medios de pago autorizados declara que, de manera libre, previa, expresa e informada, autoriza a EDP y/o a sus aliados comerciales, operadores tecnológicos y pasarelas de pago, incluyendo, pero sin limitarse a FANATICADAS, WOMPI, DATACRÉDITO COMPUTEC S.A., CIFIN o cualquier entidad administradora de bases de datos financieras o comerciales, para:

- Consultar información financiera, comercial y crediticia.
- Reportar información relacionada con el comportamiento de pago.
- Procesar, solicitar, almacenar, transmitir y divulgar información comercial.
- Verificar identidad y prevenir fraudes.

Lo anterior, de conformidad con la normatividad colombiana aplicable en materia de habeas data y protección de información financiera y crediticia.

6.3 Tarifa de servicio

EL USUARIO reconoce y acepta expresamente que el valor final de la compra podrá incluir un cargo adicional denominado “tarifa de servicio”, “service fee” o “cargo por servicio”.

Dicha tarifa corresponde a costos tecnológicos, operativos, administrativos y logísticos asociados a la comercialización digital de boletería, incluyendo, entre otros:

- Operación y mantenimiento de la plataforma tecnológica.
- Procesamiento transaccional.
- Validación electrónica de ingresos.
- Seguridad digital y antifraude.
- Soporte técnico y atención al usuario.
- Infraestructura tecnológica y trazabilidad de operaciones.
- Desarrollo logístico del control de ingreso.

La tarifa de servicio:

- Será informada previamente al pago.
- Podrá variar según el partido, localidad, cantidad de boletas o condiciones comerciales.
- Incluirá los impuestos aplicables.
- Se entenderá aceptada por EL USUARIO al finalizar la compra.

EL USUARIO reconoce que dicho valor corresponde a un servicio efectivamente prestado por EDP y, en consecuencia, acepta expresamente que la tarifa de servicio no será reembolsable bajo ninguna circunstancia, incluso en eventos de devolución parcial del valor de la boletería, salvo disposición legal imperativa en contrario.

7. OBLIGACIONES DE LAS PARTES



www.DIMoficial.com | info@DIMoficial.com | **PBX:** (604) 5906934

Dirección: Cra 58 #37b - 22 | Sede social Bavaria | Barrio Pilsen



DIM.oficial



DIMoficialcom



@DIM_Oficial



DIMoficialTV

7.1 Obligaciones de EDP: Sin perjuicio de las limitaciones de responsabilidad previstas en los presentes Términos y Condiciones, El Equipo del Pueblo S.A. – Deportivo Independiente Medellín (en adelante, “EDP”) se obliga a:

a) Cumplimiento normativo: Dar cumplimiento, en la medida legal y materialmente exigible, a las obligaciones regulatorias, tributarias, comerciales y administrativas aplicables a la comercialización de boletería, productos y servicios ofrecidos a través de la plataforma DIMPLUS o de los canales oficiales autorizados.

b) Prestación del servicio: Ejecutar las actividades necesarias para la correcta prestación de los servicios ofrecidos al USUARIO, de conformidad con las condiciones informadas y sujetas a disponibilidad, capacidad operativa, disposiciones de seguridad y decisiones de las autoridades competentes.

c) Seguridad y validación de acceso: Implementar mecanismos razonables de control, validación y autenticación para el ingreso al escenario deportivo mediante los sistemas tecnológicos habilitados por EDP.

d) Atención de solicitudes: Disponer de canales de atención para la recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o requerimientos relacionados con los productos y servicios comercializados por EDP.

e) Protección de información: Adoptar medidas razonables de seguridad para la protección de la información suministrada por los usuarios, de conformidad con la normatividad vigente en materia de protección de datos personales.

7.2 Obligaciones del usuario

EL USUARIO se obliga de manera expresa, irrevocable e incondicional a:

a) Informarse adecuadamente: Verificar previamente las características, condiciones, restricciones, ubicaciones, precios, edades mínimas, protocolos de ingreso y demás condiciones aplicables al producto o servicio que pretende adquirir.

b) Cumplimiento de los TYC: Acatar integralmente los presentes Términos y Condiciones, así como las políticas, reglamentos, protocolos y disposiciones emitidas por EDP y las autoridades competentes.

c) Uso adecuado de la boletería: Custodiar adecuadamente el código QR, boleta, abono o mecanismo de ingreso asignado, evitando su pérdida, divulgación, duplicidad, reproducción o utilización indebida.

d) Cumplimiento de medidas de seguridad: Acatar las instrucciones impartidas por:

- EDP.
- Personal logístico.
- Autoridades administrativas.



www.DIMoficial.com | info@DIMoficial.com | **PBX:** (604) 5906934

Dirección: Cra 58 #37b - 22 | Sede social Bavaria | Barrio Pilsen



DIM.oficial



DIMoficialcom



@DIM_Oficial



DIMoficialTV

- Policía Nacional.
- Organismos de emergencia.
- Personal de seguridad privada.

Así como cumplir las medidas de seguridad, convivencia, bioseguridad, evacuación y control de acceso definidas para el desarrollo del evento deportivo.

e) Presentación oportuna: Presentarse en el escenario deportivo dentro de los horarios establecidos para el ingreso y portar el documento de identificación y el mecanismo válido de acceso correspondiente.

La no comparecencia o llegada tardía al evento deportivo no generará devolución de dinero, reprogramación, compensación ni cambio de boleta.

f) Conducta adecuada: Abstenerse de incurrir en conductas que afecten la seguridad, convivencia, integridad del espectáculo deportivo o derechos de terceros.

8. RESPONSABILIDAD

La relación contractual derivada de la adquisición de boletería se entiende celebrada exclusivamente entre EL USUARIO y EDP, quien actúa como responsable de la comercialización de los productos y servicios ofrecidos a través de sus canales oficiales.

EDP dispondrá de mecanismos de atención para la recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes relacionadas con:

- Garantías legales.
- Publicidad.
- Información comercial.
- Derecho de retracto.
- Reversión del pago.
- Validaciones de compra.
- Inconvenientes de acceso.

Canal oficial de atención: servicioalcliente@dimoficial.com, EDP no se hará responsable por cualquier pérdida que no fuera atribuible a incumplimiento alguno por su parte o demora o falta de cumplimiento de obligaciones por circunstancias ajenas a nuestro control razonable.

8.1 Limitación de responsabilidad

EDP no será responsable por daños, pérdidas, perjuicios, gastos o afectaciones derivadas de situaciones ajenas a su control razonable, incluyendo, entre otras:

- Hechos de terceros.
- Conductas de asistentes.
- Alteraciones de orden público.
- Decisiones administrativas o gubernamentales.



- Fallas de operadores tecnológicos o financieros.
- Problemas de conectividad.
- Suspensiones del servicio por mantenimiento.
- Caso fortuito o fuerza mayor.
- Restricciones impuestas por autoridades deportivas o administrativas.

La responsabilidad de EDP, cuando legalmente proceda, estará limitada exclusivamente al valor efectivamente pagado por el USUARIO por concepto de boletería, excluyéndose expresamente perjuicios indirectos, lucro cesante, daños consecuenciales o afectaciones extrapatrimoniales.

8.2 Individualidad de las reclamaciones

Toda reclamación derivada de la adquisición o uso de la boletería deberá ser presentada directamente por el titular de la compra o por quien acredite legitimación legal para actuar.

La cesión de reclamaciones, acumulación artificial de pretensiones o cualquier actuación dirigida a obtener beneficios económicos distintos a los reconocidos por la ley podrá ser rechazada por EDP, sin perjuicio de los derechos legalmente reconocidos a los consumidores.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL

EL USUARIO reconoce y acepta expresamente que todos los elementos, contenidos y signos distintivos asociados a EDP y a la plataforma DIMPLUS son de propiedad exclusiva de El Equipo del Pueblo S.A. o de terceros que han autorizado legítimamente su utilización.

Lo anterior incluye, entre otros:

- Marcas.
- Logotipos.
- Escudos.
- Diseños.
- Fotografías.
- Videos.
- Bases de datos.
- Software.
- Aplicaciones.
- Contenidos audiovisuales.
- Publicidad.
- Nombres comerciales.
- Lemas.
- Material gráfico y digital.

Dichos elementos se encuentran protegidos por la normativa nacional e internacional sobre propiedad intelectual, incluyendo, entre otras:

- Ley 23 de 1982.
- Ley 1915 de 2018.
- Decisión Andina 351 de 1993.



- Decisión Andina 486 de 2000.
- Demás normas concordantes y complementarias.

Queda expresamente prohibida cualquier reproducción, distribución, transformación, comercialización, explotación, comunicación pública o utilización no autorizada de los contenidos y elementos protegidos, sin autorización previa, expresa y escrita de EDP.

El uso indebido de los elementos de propiedad intelectual facultará a EDP para ejercer las acciones administrativas, civiles, comerciales y penales correspondientes.

10. DERECHO DE RETRACTO

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 y concordantes de la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, el derecho de retracto procederá únicamente en aquellos casos expresamente previstos por la legislación colombiana y siempre que se cumplan integralmente los requisitos establecidos en la normativa vigente.

Para ejercer el derecho de retracto, EL USUARIO deberá presentar su solicitud dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de celebración de la compra, a través de los canales oficiales de atención dispuestos por EL EQUIPO DEL PUEBLO S.A. – Deportivo Independiente Medellín (en adelante “EDP”), acreditando el cumplimiento de los requisitos legales y contractuales aplicables.

En todo caso, para que el retracto sea procedente, deberán concurrir las siguientes condiciones:

- a) Que la solicitud sea presentada dentro del término legal establecido.
- b) Que la boleta, abono, membresía, código QR, credencial digital o cualquier otro mecanismo de acceso asociado al evento no haya sido utilizado, activado o redimido.
- c) Que el partido o evento deportivo respecto del cual se adquirió el derecho de ingreso no se haya ejecutado total o parcialmente.
- d) Que no se configure ninguna de las causales legales o contractuales de improcedencia previstas en la ley o en los presentes términos y condiciones.
- e) Que EL USUARIO suministre la información y documentación requerida para la validación de la solicitud.

Una vez recibida la solicitud, EDP verificará el cumplimiento de los requisitos legales y contractuales aplicables y emitirá la respuesta correspondiente dentro de los términos establecidos en la normativa vigente.

10.1 Naturaleza del servicio contratado e inicio de su ejecución

EL USUARIO reconoce y acepta expresamente que la adquisición de una boleta constituye la celebración de un contrato de prestación de servicios de espectáculos deportivos, cuya ejecución



no inicia únicamente con el comienzo del partido o encuentro deportivo, sino desde el mismo momento en que se perfecciona la transacción de compra.

En efecto, una vez realizada la compra, EDP adquiere inmediatamente una serie de obligaciones operativas, tecnológicas, administrativas, comerciales y logísticas destinadas a garantizar al adquirente el disfrute exclusivo del evento para el cual fue expedida la entrada.

Por consiguiente, desde la confirmación de la compra, EDP inicia de manera inmediata la ejecución del servicio contratado, desarrollando, entre otras, las siguientes actividades:

- La asignación y reserva exclusiva de una localidad determinada dentro del escenario deportivo.
- La exclusión inmediata y definitiva de dicha localidad de la oferta comercial disponible para otros consumidores.
- La administración y custodia de la reserva efectuada por EL USUARIO hasta la fecha de realización del evento.
- La generación, validación y habilitación de códigos de acceso, entradas digitales, credenciales electrónicas o cualquier otro mecanismo de control de ingreso.
- La ejecución de procesos de control de aforo exigidos por las autoridades competentes.
- La planeación logística, administrativa y operativa necesaria para la realización del evento deportivo.
- La contratación y disposición de personal de seguridad, logística, acomodación, atención al público y control de accesos.
- La implementación de plataformas tecnológicas destinadas a garantizar la autenticidad y trazabilidad de las entradas comercializadas.
- La ejecución de actividades relacionadas con la organización integral del espectáculo deportivo.

En consecuencia, EL USUARIO declara conocer y aceptar que la reserva exclusiva de la localidad adquirida, la exclusión de dicha localidad del mercado y todas las actividades necesarias para garantizar su acceso al evento constituyen parte esencial e indivisible del servicio contratado.

Por lo anterior, EL USUARIO acepta expresamente que la ejecución del servicio inicia desde el momento mismo de la compra, aun cuando el encuentro deportivo tenga lugar en una fecha posterior.

10.2 Improcedencia del derecho de retracto

Además de los casos previstos en la legislación aplicable, el derecho de retracto no procederá en los siguientes eventos:

a) Evento realizado

Cuando el partido, espectáculo o evento deportivo respecto del cual se adquirió la entrada haya iniciado, ya se haya llevado a cabo, total o parcialmente, independientemente de que EL USUARIO haya asistido o no al mismo.



La inasistencia voluntaria del titular de la boleta no generará derecho a devolución, compensación o reembolso alguno.

b) Inicio de ejecución del servicio

Cuando se haya iniciado la ejecución del servicio contratado en los términos descritos en la presente cláusula y en la medida permitida por la legislación aplicable.

EL USUARIO reconoce que, desde la compra, EDP asume obligaciones que generan costos operativos, administrativos, tecnológicos y logísticos asociados a la reserva exclusiva de la localidad adquirida.

c) Circunstancias inherentes al espectáculo deportivo

No procederá el retracto cuando la solicitud se fundamente en circunstancias propias de la naturaleza del espectáculo deportivo, tales como:

- El resultado del partido.
- El rendimiento deportivo del equipo local o visitante.
- La alineación titular o suplente.
- La ausencia, lesión, sanción o transferencia de jugadores.
- Las decisiones arbitrales.
- Las estrategias deportivas adoptadas por el cuerpo técnico.
- Las condiciones climáticas.
- Las condiciones del terreno de juego.
- La duración del encuentro.
- La suspensión temporal del partido por causas reglamentarias.
- Cualquier situación inherente al desarrollo normal de una competencia deportiva.

d) Motivos personales o subjetivos

Tampoco procederá el retracto por razones personales del usuario, incluyendo, entre otras:

- Imposibilidad de asistir al evento.
- Problemas de transporte o movilidad.
- Situaciones laborales, académicas o familiares.
- Errores en la programación personal del usuario.
- Preferencias personales respecto del espectáculo.
- Inconformidad subjetiva con la experiencia recibida.

e) Incumplimiento de los requisitos establecidos

No habrá lugar al ejercicio del derecho de retracto cuando EL USUARIO incumpla cualquiera de los requisitos previstos en la ley, en estos términos y condiciones o en las políticas operativas establecidas por EDP.

10.3 Reembolso en caso de procedencia



www.DIMoficial.com | info@DIMoficial.com | **PBX:** (604) 5906934

Dirección: Cra 58 #37b - 22 | Sede social Bavaria | Barrio Pilsen



DIM.oficial



DIMoficialcom



@DIM_Oficial



DIMoficialTV

En aquellos casos en que legalmente resulte procedente el derecho de retracto y una vez verificado el cumplimiento de todos los requisitos aplicables, EDP realizará la devolución de las sumas efectivamente pagadas por EL USUARIO dentro de los términos establecidos por la legislación vigente.

Las devoluciones se efectuarán utilizando el mismo medio de pago empleado para la compra o mediante el mecanismo que resulte procedente de acuerdo con las condiciones operativas, financieras o tecnológicas de la transacción.

Los costos financieros, bancarios o transaccionales que no sean atribuibles a EDP podrán descontarse cuando la ley así lo permita o cuando correspondan a cargos efectivamente causados por terceros ajenos a EDP.

10.4 Aceptación expresa

Con la adquisición de la boleta, EL USUARIO manifiesta de manera libre, previa, expresa e informada que comprende la naturaleza del servicio contratado, reconoce que su ejecución inicia desde el momento de la compra y acepta íntegramente las condiciones aquí establecidas para el ejercicio del derecho de retracto.

PARÁGRAFO. Inicio de la prestación del servicio. EL USUARIO reconoce, entiende y acepta expresamente que la prestación del servicio objeto de la presente relación contractual inicia desde el mismo momento en que se confirma y perfecciona la compra de la boleta, y no únicamente con el ingreso al escenario deportivo o con el inicio del encuentro deportivo (Kick Off – KO). Lo anterior, en razón a que, desde la adquisición de la entrada, EL EQUIPO DEL PUEBLO S.A. – Deportivo Independiente Medellín (EDP) ejecuta una serie de actividades esenciales e indispensables para garantizar el acceso al evento, tales como la reserva exclusiva de la localidad adquirida, la exclusión de dicha localidad de la oferta comercial disponible, la habilitación de los mecanismos de acceso, la ejecución de procesos tecnológicos, administrativos, operativos y logísticos, así como la disposición de recursos humanos y técnicos asociados a la organización y desarrollo del espectáculo deportivo. En consecuencia, EL USUARIO acepta que la ejecución del servicio se inicia de manera inmediata con la compra y se extiende hasta la finalización del evento deportivo correspondiente.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de los derechos mínimos reconocidos al consumidor por la Ley 1480 de 2011 y las interpretaciones vigentes de la Superintendencia de Industria y Comercio.

11. REVERSIÓN DEL PAGO

De conformidad con el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, procederá la reversión del pago respecto de compras efectuadas mediante mecanismos de comercio electrónico cuando:

- La operación corresponda a fraude.
- La transacción no haya sido solicitada.
- El producto adquirido no haya sido recibido.
- El producto entregado no corresponda a lo solicitado.
- El producto resulte defectuoso.

11.1 Procedimiento para la reversión



Para solicitar la reversión del pago, EL USUARIO deberá:

- Presentar reclamación ante la entidad financiera o emisor del instrumento de pago dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al conocimiento del hecho que motiva la solicitud.
- Informar simultáneamente a EDP mediante los canales oficiales.
- Cumplir las condiciones legales aplicables al trámite.
- Abstenerse de utilizar la boleta o el servicio cuando ello resulte procedente.

Una vez presentada la solicitud, el trámite será adelantado entre la entidad financiera, el emisor del medio de pago, la pasarela correspondiente y los participantes del proceso transaccional, conforme a los términos legales vigentes.

11.2 Limitaciones y facultades de EDP

EDP actúa exclusivamente como comercializador de la boletería y no como administrador de las plataformas financieras o pasarelas de pago, razón por la cual no tiene facultades directas para ordenar reversión de transacciones bancarias.

No obstante, EDP colaborará razonablemente en el trámite de las solicitudes presentadas por EL USUARIO conforme a la normatividad aplicable.

Asimismo, EDP se reserva el derecho de:

- Bloquear usuarios.
- Suspender transacciones.
- Invalidar compras.
- Reportar operaciones sospechosas.
- Adelantar verificaciones antifraude.
- Ejercer acciones legales correspondientes.

Cuando existan indicios de fraude, uso indebido de medios de pago, reventa no autorizada o conductas contrarias a los presentes TYC.

Canal oficial para reportes y solicitudes: servicioalcliente@dimoficial.com

11.3 Medidas antifraude

EDP podrá implementar mecanismos tecnológicos, analíticos, biométricos o de validación de identidad destinados a prevenir fraudes, suplantaciones, reventas no autorizadas, utilización indebida de medios de pago o cualquier conducta que comprometa la seguridad de las operaciones.

Cuando existan indicios razonables de fraude, EDP podrá suspender temporalmente transacciones, retener validaciones, requerir documentación adicional, bloquear usuarios o cancelar compras, hasta tanto se verifique la legitimidad de la operación.

12. TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



www.DIMoficial.com | info@DIMoficial.com | **PBX:** (604) 5906934

Dirección: Cra 58 #37b - 22 | Sede social Bavaria | Barrio Pilsen



DIM.oficial



DIMoficialcom



@DIM_Oficial



DIMoficialTV

EDP manifiesta su compromiso con la protección de la intimidad, privacidad, confidencialidad y seguridad de la información personal suministrada por los usuarios.

Para tal efecto, implementará medidas razonables de carácter administrativo, técnico, humano y tecnológico orientadas a evitar:

- Accesos no autorizados.
- Uso indebido de la información.
- Alteración.
- Pérdida.
- Consulta no autorizada.
- Fraude o vulneración de los datos personales.

No obstante, EL USUARIO reconoce que ningún sistema tecnológico es completamente infalible, razón por la cual EDP no garantiza seguridad absoluta frente a eventos externos, conductas de terceros o ataques informáticos que escapen a su control razonable.

Toda la información pertinente podrá ser ampliada en la Política de Tratamiento de Datos Personales del EDP.

13. LEGISLACIÓN APLICABLE Y CLÁUSULA DE INTERPRETACIÓN

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de la República de Colombia.

Cualquier controversia derivada de la interpretación, ejecución, cumplimiento, terminación o validez de estos Términos y Condiciones estará sometida a la normativa colombiana vigente y a la jurisdicción de las autoridades competentes del territorio colombiano.

En caso de que alguna disposición de los presentes Términos y Condiciones sea declarada nula, ineficaz, inaplicable o inválida total o parcialmente por autoridad competente, dicha circunstancia no afectará la validez, eficacia y exigibilidad de las demás disposiciones, las cuales permanecerán plenamente vigentes.

La disposición afectada será interpretada, integrada o reemplazada de manera que refleje, en la mayor medida posible, la finalidad originalmente perseguida por EDP y el equilibrio contractual entre las partes.

14. NOTIFICACIONES Y CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN

Para todos los efectos legales, contractuales y administrativos relacionados con los presentes Términos y Condiciones, EDP dispone de los siguientes canales oficiales de atención y notificación:

14.1 Notificaciones legales: Toda solicitud relacionada con:

- Derecho de retracto.
- Reversión del pago.



www.DIMoficial.com | info@DIMoficial.com | **PBX:** (604) 5906934

Dirección: Cra 58 #37b - 22 | Sede social Bavaria | Barrio Pilsen



[DIM.oficial](#)



[DIMoficialcom](#)



[@DIM_Oficial](#)



[DIMoficialTV](#)

- Reclamaciones legales.
- Controversias contractuales.
- Requerimientos jurídicos.
- Solicitudes relacionadas con protección al consumidor.

Deberá ser remitida exclusivamente al siguiente correo electrónico:
servicioalcliente@dimoficial.com

EDP reconocerá únicamente dicho canal como medio válido y oficial para la recepción de notificaciones relacionadas con asuntos jurídicos derivados de la adquisición de boletería o del uso de la plataforma DIMPLUS.

14.2 Canal de PQRS

Para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes (PQRS), EL USUARIO podrá comunicarse a través del siguiente canal autorizado:

WhatsApp oficial: 3013529302

Este canal de comunicación será únicamente para resolución de inquietudes, dudas y/o preguntas relacionadas con EDP, para el tema de quejas o reclamaciones deberá ser por los medios dispuestos.

15.3 Dirección física

Dirección administrativa: Carrera 58 #37B-22, Itagüí, Antioquia.

EDP se reserva el derecho de modificar, actualizar o sustituir los canales de atención aquí señalados, circunstancia que será informada oportunamente a través de sus medios oficiales.

