

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- 1. Identificación del Responsable: Smarticket Colombia** es una sociedad que se dedica a la emisión y provisión de boletería para espectáculos públicos. Ésta política de tratamiento de datos, es de obligatorio cumplimiento para **Smarticket Colombia**.

Razón social	<b>SMARTICKET COLOMBIA S.A.S</b>
Identificación / NIT	<b>901.851.783-8</b>
Domicilio	<b>Medellín</b>
Correo electrónico	<a href="mailto:sac@smarticket.net">sac@smarticket.net</a>
Teléfono	<b>(604) 431 00 86</b>

- 2. Objetivo:** La presente Política de Tratamiento de Datos Personales es elaborada de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás disposiciones complementarias y será aplicada por **SMARTICKET COLOMBIA S.A.S** respecto de la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y de todas aquellas actividades que constituyan tratamiento de datos personales.

Los Datos Personales de los Titulares serán tratados con especial observancia en los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad. Los Titulares, al Autorizar el Tratamiento de sus Datos Personales, aceptan totalmente la presente Política de Tratamiento de Datos Personales y sus adiciones o modificaciones, las cuales les serán informadas a través de medio idóneos, conforme con la normatividad vigente.

- 3. Definiciones:** Para efectos de la ejecución de la presente política y de conformidad con la normatividad legal, serán aplicables las siguientes definiciones:

- a. Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- b. Aviso de privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el Responsable, que se pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales.  
En el Aviso de Privacidad se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales
- c. Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- d. Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- e. Dato público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las

personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales;

- f. **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular;
- g. **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos;
- h. **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento;
- i. **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;
- j. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- k. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.
- l. **SIC:** Se refiere a la Superintendencia de Industria y Comercio.
- m. **Sitio Web:** Será [co.smarticket.net](http://co.smarticket.net)
- n. **Tercero:** Persona física o moral, nacional o extranjera distinta del titular o de Smarticket Colombia.
- o. **Transferencia:** Actividad que tiene lugar cuando el Responsable / Encargado del tratamiento de datos personales, envía información o datos personales a un tercero actuará como Responsable de los datos, el cual podrá estar dentro o fuera del país.
- p. **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, teniendo por objeto que se realice el Tratamiento por parte de un encargado por cuenta del Responsable.
- q. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como, recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, que se realizará únicamente para las finalidades descritas en el presente documento.
- r. **Usuario:** Cualquier persona natural que acceda al sitio web de Smarticket para realizar actividades de compra de boletas, o se suscriba al sitio.

4. **Alcance del tratamiento de datos:** En el giro ordinario de sus negocios y en el desarrollo y gestión de su objeto social, ya sea de manera permanente u ocasional, **Smarticket Colombia** tratará los Datos Personales y Datos Sensibles de los Titulares y realizará operaciones de recolección, uso, almacenamiento, circulación, supresión, Transmisión o Transferencia de Datos Personales y Datos Sensibles de los Titulares y en general de cualquier tercero con quien tenga algún tipo de relación contractual o vínculo de cualquier naturaleza.

La autorización expresa e inequívoca de los titulares para el Tratamiento de sus Datos Personales se llevará a cabo conforme a lo establecido en la presente Política de Tratamiento de Datos. En todo caso, no podrá interpretarse de forma contraria a las Leyes Aplicables y/o a los Derechos que le corresponden a sus titulares. Así mismo se establecen las finalidades, medidas, y procedimientos para el Tratamiento de los Datos personales de los Titulares, así como los mecanismos con que cuentan los Titulares para conocer, rectificar, actualizar, eliminar y en general hacer valer sus derechos como titulares de Datos Personales.

**Smarticket Colombia** como responsable del tratamiento de datos, protegerá y mantendrá bajo los mejores estándares de calidad, los datos recolectados que reciba de los titulares, especialmente si se tratará de datos sensibles.

- 5. Solicitud de autorización al titular:** Con antelación y/o al momento de efectuar la recolección del dato personal, **Smarticket Colombia**, solicitará al titular del *Dato Personal* su autorización para efectuar su recolección y tratamiento, indicando la finalidad para la cual se solicita el dato, utilizando para esos efectos medios técnicos automatizados, escritos u orales, que permitan conservar prueba de la autorización y/o de la conducta inequívoca descrita. Dicha autorización se solicitará por el tiempo que sea razonable y necesario para satisfacer las necesidades que dieron origen a la solicitud del dato y, en todo caso, con observancia de las disposiciones legales que rigen sobre la materia.

**Smarticket Colombia** podrá recolectar los datos personales de los titulares en cualquiera de los siguientes canales de atención:

- Ventas en línea a través de la página web
- Call center
- Redes sociales

- 6. Actualización de datos:** **Smarticket Colombia** podrá solicitar autorización para el uso o circulación de los Datos Personales de los Titulares u otro tipo de información, para finalidades diferentes a los expresados en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, para lo cual deberá publicar la información en un medio que estime conveniente según el caso.

- 7. Finalidades del tratamiento de datos personales:** **Smarticket Colombia** recolecta datos personales de sus clientes y/o de los usuarios de sus productos para efectos de:

- a. Ejercer determinadas funcionalidades de nuestra plataforma, cómo recibir información sobre eventos, espectáculos, promociones, realizar compra de boleterías, entre otros.
- b. Ejercer las actividades dispuestas en su objeto social.
- c. Ejecutar la relación contractual existente con el usuario y los organizadores;
- d. Proveer servicios y productos requeridos por sus usuarios;
- e. Informar sobre nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos;
- f. Evaluar la calidad del servicio;
- g. Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo;
- h. Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, información comercial,

publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantados por **Smarticket Colombia**, y/o por terceras personas;

- i. Enviar correspondencia y notificaciones;
- j. Contactar al titular de los datos personales;
- k. Permitir su consulta a terceros con el fin de contactar al titular del dato, de corroborar su información y/o de efectuar cualquiera de las actividades descritas en este artículo de la POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. El tratamiento efectuado respecto de los datos personales consistirá en su obtención, recolección, intercambio, almacenamiento, uso, circulación, corrección o supresión;
- l. Los indicados en la autorización otorgada por el titular del dato o descritos en el aviso de privacidad respectivo, según sea el caso.

**8. Principios aplicables al tratamiento de Datos Personales:** El tratamiento de datos personales de **Smarticket Colombia** se regirá por los siguientes principios:

- a. **Principio de finalidad:** El Tratamiento de los datos personales recogido debe obedecer a una finalidad legítima de la cual debe ser informada al Titular;
- b. **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;
- c. **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No será efectuado el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;
- d. **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de **Smarticket Colombia**, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le concierne;
- e. **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. Los datos personales, salvo la información pública, y lo dispuesto en la autorización otorgada por el titular del dato, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados;
- f. **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por parte de **Smarticket Colombia**, se deberá proteger mediante el uso de las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- g. **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de

la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

9. **Área Encargada: Smarticket Colombia** dispone para la atención de peticiones consultas y reclamos, y en general para que los Titulares ejerzan sus derechos, el Área de servicio al cliente. Los Titulares podrán acceder a dicha atención de consultas, reclamos, peticiones, actualizaciones o eliminación de sus Datos Personales mediante solicitud escrita enviada al correo electrónico [sac@smarticket.net](mailto:sac@smarticket.net), comunicándose al número **(604) 431 00 86**, o a través de comunicación física la cual deberá radicarse en la dirección Calle 33 A #75 C 22 Oficina 204.

**PARÁGRAFO:** La petición, queja o reclamo deberá contener la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y estará acompañada de los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, 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 término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

10. **Titulares y datos personales objeto del tratamiento de datos: Smarticket Colombia** tratará los Datos personales de las siguientes personas, quienes en adelante serán referidos como TITULARES:

- Clientes
- Compradores
- Promotores
- Empleados
- Exempleados
- Pensionados
- Aprendices de SENA
- Aspirantes a una vacante laboral.
- Personas en procesos de selección
- Familiares de empleados, exempleados, como su cónyuge, compañero permanente e hijos.
- Trabajadores en Misión
- Proveedores
- Contratistas
- Profesional en práctica inactivo
- Terceros con relación Comercial
- Representantes de Entidades Públicas
- Representantes de la Competencia
- Organizadores
- Usuarios
- Socios.

Mediante el suministro voluntario de sus Datos Personales en la forma señalada en la presente Política de Privacidad, y en la autorización expresa, verbal, por escrito o mediante conductas inequívocas, los titulares autorizan expresa e inequívocamente a **Smarticket Colombia** para tratar sus Datos Personales y

cualquier información que suministren, de conformidad con esta Política, La Ley, y para las finalidades establecidas en el presente escrito, o cualquier finalidad autorizada los titulares.

De manera general, **Smarticket Colombia** podrá recolectar:

#### **Datos de ubicación**

Ubicación física del titular, como: dirección de residencia, domicilio, dirección y nombre de la compañía en que trabaja, entre otros.

#### **Datos de contacto y ubicación**

Números telefónicos y celulares, correo electrónico e identificación en redes sociales.

#### **Datos Laborales**

Información de naturaleza laboral y académica, la cual permite acreditar la experiencia y formación de su titular.

#### **Datos de Registro**

En casos de navegación en la Plataforma de **Smarticket Colombia**, se almacenará determinada información de forma automática, entre la cual se incluye:

- \* Consulta de búsquedas
  - \* Dirección IP
  - \* Actividad del sistema
  - \* Fallos informáticos
  - \* Especificaciones que caracterizan las solicitudes.
- Entre otros.

#### **Datos Sensibles**

**Smarticket Colombia**, podrá llevar a cabo el Tratamiento de datos Biométricos, como la huella dactilar o imagen, (entendida como figura, fisonomía total o parcial del cuerpo del Titular) de los Titulares.

Los Titulares que entreguen sus Datos Personales o Datos Sensibles en cualquiera de los Canales de Atención, autorizan el Tratamiento de los mismos.

La Autorización podrá constar en un documento físico, electrónico, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del Titular, los Datos Personales nunca hubieren sido capturados y almacenados en la Base de Datos.

**Smarticket Colombia** adoptará las medidas necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los Titulares.

- 11. Derechos de los titulares:** De acuerdo a la normativa sobre “*Habeas data*”, sus derechos como titular de los datos personales, son:
- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
  - b. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúa como requisito para el

Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;

- c. Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## **12. Deberes de los responsables del tratamiento de datos:**

Los responsables del Tratamiento de Datos Personales deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la Ley 1581 de 2012, así:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- c. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- h. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- i. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
- k. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- l. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;

- m. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- n. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- o. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

**13. Medidas de seguridad:** En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, **Smarticket Colombia**, adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El personal que realice el tratamiento de los datos personales ejecutará los protocolos establecidos con el fin de garantizar la seguridad de la información.

Todo contrato de **Smarticket Colombia** con terceros (contratistas, consultores externos, colaboradores temporales, etc.) que involucre el Tratamiento, incluye un acuerdo de confidencialidad que detalla sus compromisos para la protección, cuidado, seguridad y preservación de la confidencialidad, integridad y privacidad de la misma.

**Smarticket Colombia** protege los Datos Personales, en formato de datos de propiedad, que sólo se pueden leer con herramientas propietarias. En el almacenamiento de la información, se han tomado una serie de medidas para proteger los Datos Personales de un mal uso, pérdida, acceso no autorizado, modificación o divulgación. Los Datos Personales recopilados en línea se almacenan en una base de datos de AWS (Amazon Web Services), un centro de protección de datos seguro, propiedad de Amazon.

**14. Atención de PQRS:** Para la atención de su petición, consulta o reclamo, el Titular deberá suministrar la siguiente información:

- Nombre completo y apellidos:
- Dirección física:
- Correo electrónico:
- Número de teléfono:
- Número de celular:
- Medios para recibir la respuesta:
- Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocar, suprimir, acceder a la información):
- Firma (si aplica) y número de identificación:

Los titulares podrán presentar sus peticiones en las direcciones física y electrónica descritas en el Numeral 8 del presente documento, y los términos serán contados tal y como su parágrafo lo describe.

**15. Término de almacenamiento de la información personal recolectada por Smarticket Colombia:** Smarticket Colombia, usará, tratará y almacenará los Datos Personales y Datos Sensibles recolectados hasta tanto cumpla con sus finalidades que en todo caso no será inferior a 80 años, y es este el alcance de la autorización que otorgan los titulares.



**16. Datos personales de niños, niñas y adolescentes:** Smarticket Colombia no recolecta información proveniente de usuarios menores de 18 años, sin embargo, cuando se obtengan Datos Personales de niños, niñas y adolescentes se obtendrá la autorización de los padres o tutor del menor.

**17. Uso de “Cookies”:** El usuario declara conocer y aceptar el uso de cookies, web beacons, clear gifs o tecnologías similares o asimilables por parte de Smarticket Colombia, en sus portales y productos digitales. El usuario autoriza expresamente para que por medio de las citadas tecnologías, presente en los portales y productos digitales de Smarticket Colombia, esta:

- a. Almacene las preferencias de navegación de El usuario, conozca sus hábitos de navegación en internet y ponga en su conocimiento publicidad relativa a productos y servicios propios y/o de terceros relacionada con su perfil de navegación;
- b. Recopile información estadística y active funcionalidades técnicas;
- c. Cuantifique el número de visitantes y analizar estadísticamente la utilización que hacen los usuarios de los servicios de Smarticket Colombia;
- d. Conozca la localización geográfica del computador, smartphone, tableta o televisión conectada y le remita publicidad relativa a productos y servicios propios geolocalizada;
- e. Identifique al usuario registrado y sus servicios asociados.
- f. Gestione eficazmente los espacios publicitarios propios y/o con los cuales Smarticket Colombia tenga convenios de carácter comercial, adecuando el contenido del anuncio al contenido del servicio solicitado o los hábitos de navegación de El Usuario.

**18. Propiedad Intelectual:** Las bases de datos o los distintos tipos de repositorios electrónicos, son creaciones intelectuales sujetas a la protección del Derecho de Autor. **Smarticket Colombia** es titular de las bases de datos que utiliza, para lo cual se sujeta plenamente a las normas sobre protección de Datos Personales y Habeas Data.

En consecuencia, **Smarticket Colombia** como titular de derechos de la base de datos, es el único que tiene la facultad para autorizar el uso, reproducción. o disposición de las mismas a terceros.

**19. Modificaciones a la política de tratamiento de datos:** Sin perjuicio de los derechos constitucionales y las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, en especial las contenidas en la Ley 1581 de 2012, y el Decreto 1377 de 2013, **Smarticket Colombia** podrá modificar en cualquier momento esta Política de Tratamiento de Datos Personales. Tales modificaciones serán informadas a los Titulares a través de cualquier otro mecanismo de difusión dirigida o masiva no dirigida.

**20. Vigencia:** La presente política de tratamiento de datos entra en vigencia a partir del 1 de agosto de 2024.