

## TÉRMINOS Y CONDICIONES PAGOS EN LÍNEA RECREACIÓN Y DEPORTES

### Servicios disponibles para venta en línea

- Ingreso niños fin de semana
- Ingreso adulto fin de semana
- Ingresos Adulto mayor fin de semana

### Usuarios habilitados para compra

- Afiliados a Comfacaucá y particulares mayores de 18 años, quienes deberán registrarse previamente en el módulo para habilitar la compra.
- Todo niño mayor de 12 años debe cancelar la tarifa de adulto.

### Formas de pago aceptadas

- Únicamente a través de la pasarela de pagos habilitada (WOMPI) PSE, botón Bancolombia y Nequi
- El monto mínimo permitido por transacción:
  - Nequi \$1.500
  - PSE y Botón Bancolombia \$ 5.000

### Condiciones de Venta

- Aplican estos Términos y Condiciones, junto con todas las políticas, reglamentos y protocolos de **Comfacaucá**.
- Quien no acepte las presentes condiciones, de carácter obligatorio y vinculante, **deberá abstenerse** de utilizar el sitio y/o los servicios.
- Las compras son personales e intransferibles.
- El comprador es responsable de la veracidad de la información suministrada.
- En caso de suplantación de identidad, pérdida o uso indebido de los datos de credenciales, Comfacaucá no asume responsabilidad.
- El usuario es responsable de custodiar sus credenciales de acceso y el código QR de ingreso generado por pagos en línea.
- No se permite la reprogramación, cambio de fecha ni transferencia de los servicios adquiridos.
- El titular de la compra, se compromete a informar a sus acompañantes sobre las normas y recomendaciones para el uso del servicio, obligando a acatarlas

y eximiendo a **COMFACAUCA** de toda responsabilidad por omisión de las mismas.

- Durante su estancia, los usuarios deben cumplir las normas y recomendaciones de los Centros Recreativos o Unidades Deportivas, usar adecuadamente las instalaciones y evitar molestias a otros usuarios.
- Los usuarios que adquieran el pasadía a través del canal digital, ingresarán por los puntos establecidos por la Caja, sujetos a las validaciones de QR y documentos de identificación. Bajo ningún contexto, se permitirá el ingreso con un tiquete a nombre de otra persona.
- Todo menor de 12 años deberá ingresar con sus padres o un adulto responsable; de lo contrario, el ingreso será negado.
- **COMFACAUCA** está comprometido con el cumplimiento del artículo 16 de la Ley 679 de 2001 y rechaza todo tipo de explotación, pornografía, turismo sexual y violencia a los menores de edad. Ley 397 de 1997, contra el tráfico de patrimonio cultural. Ley 17 de 1981 contra el tráfico de fauna y flora. Ley 1335 del 2009 por un espacio libre de humo de tabaco. Ley 1752 de 2015 rechazo a discriminación de raza o género

### **Políticas de Reintegro y Cancelación – pagos en línea Recreación**

- Comfacauc no realiza reprogramaciones de fechas, ni permite transferir compras a terceros.

### **Causales de reintegro**

- A. Fallecimiento del titular de la compra o de un familiar en segundo grado de consanguinidad (padres, hijos, cónyuge, nietos, abuelos, hermanos).
- B. Cancelación del servicio por parte de Comfacauc por motivos logísticos, de fuerza mayor o de caso fortuito.
- C. Errores atribuibles al sistema de pagos en línea, debidamente verificados.

El ítem a. será el único motivo de devolución posterior al inicio de prestación de los servicios, con un máximo porcentaje de devolución de un 70%. El ítem b, con un porcentaje de devolución del 100%. El ítem c, estará sujeto a la revisión del caso o situación presentada.



## **Solicitud de reintegro**

- El usuario deberá radicar la solicitud a través del correo electrónico [secrecreacion@comfacauca.com](mailto:secrecreacion@comfacauca.com) de Comfacauca, adjuntando los documentos de soporte correspondientes: solicitud de reintegro con los datos del usuario (nombre, identificación, datos de contacto, descripción breve del motivo de reintegro, certificación no mayor a 30 días de la cuenta a donde se gestionará el reintegro), soporte válido de la solicitud según causales de reintegro (certificado de defunción o documento que acredite el suceso y fotocopia de documento de identidad que evidencie el parentesco), otros soportes.
- El plazo máximo para radicar la solicitud será de 5 días hábiles posteriores a la fecha del evento o servicio adquirido.

## **Tiempos de respuesta y devolución**

- Comfacauca realizará el reintegro hasta 30 días después de radicada la solicitud.

## **Exclusiones**

No procederá el reintegro en los siguientes casos:

- Decisión unilateral del usuario de no asistir al servicio adquirido.
- Olvido, pérdida de código QR o imposibilidad de presentarse al evento por motivos personales.
- Incumplimiento de los requisitos establecidos para el acceso (edad, vestimenta, estado de salud, suplantación etc.).