

POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Reconocemos la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de la información personal que los clientes y usuarios suministran a **Cancha Ya** y a su vez, a Centros Deportivos Aliados a través de los diversos canales habilitados, lo anterior genera en nosotros un compromiso con la protección y tratamiento adecuado de los mismos, conforme al régimen legal de protección de datos personales aplicable en la República de Colombia.

El objetivo de la presente Política es comunicar a los clientes y usuarios, titulares de la información personal, el tipo de datos, las finalidades del tratamiento para hacer posible la prestación de nuestro servicio, la protección y los derechos que le corresponden como Titular de la información y los procedimientos para ejercerlos.

2. RESPONSABILIDAD

Responsable del tratamiento: **Cancha Ya**

Teléfono: 310 3345595

E-mail: contacto@**CanchaYa**.co

3. CONTENIDO

3.1 Aceptación de esta Política de Privacidad y Finalidades del Tratamiento de la información.

Para efectos de esta Política, se entiende por "Tratamiento" cualquier operación o conjunto de operaciones sobre los datos personales tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.

La aceptación de esta Política de Privacidad y del Tratamiento de los datos personales conforme en los términos de la misma, ocurre cuando el Cliente o Usuario titular, proporciona sus datos personales a través de cualquier canal o medio establecido por **Cancha Ya**, en su página web, a través de llamada telefónica, mensaje de texto o cualquier otro medio por el que se realice comunicación, reserva o registro voluntario; la

prueba de cualquiera de esos hechos, será prueba suficiente de la aceptación de esta Política de Privacidad y Tratamiento Datos Personales.

Al aceptar esta Política de Privacidad, cada uno de nuestros Clientes y Usuarios, en su calidad de titulares de la información, autorizan a **Cancha Ya** para que pueda realizar el Tratamiento de los mismos, de forma parcial o total, incluyendo la recolección, almacenamiento, grabación, uso, circulación, procesamiento, supresión, transmisión, y transferencia dentro del país y/o a terceros dentro de los términos establecidos en la presente Política de Privacidad y para las finalidades de Tratamiento descritas en este documento, especialmente para:

- Enviar a los correos electrónicos registrados el documento que confirme la reserva o prerre reserva o la transacción, de acuerdo al servicio contratado, así como cualquier información relacionada con el producto o servicio adquirido y la prestación del servicio.
- Utilizar la información recibida para fines de mercadeo de productos y servicios propios y/o de terceros con los que **Cancha Ya** mantenga una relación de negocios.
- Suministrar la información y los datos personales a las autoridades de control y vigilancia, administrativas, de policía y judiciales, nacionales e internacionales, en virtud de un requerimiento legal o reglamentario y/o usar o revelar esta información y datos personales en defensa de los derechos y/o de la propiedad de **Cancha Ya**, de sus clientes, de nuestros sitios web o de sus usuarios, para la detección o prevención de fraude, para la prevención, detección, aprehensión o persecución de actos criminales o cuando **Cancha Ya** de buena fe considere que la entrega de la información y datos personales es en el mejor interés.
- Permitir el acceso a la información y datos personales a los auditores o terceros contratados por **Cancha Ya** para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa propios de la actividad comercial que se desarrolla en **Cancha Ya**.
- Consultar y actualizar la información y los datos personales de los clientes y usuarios en el desarrollo de las actividades comerciales que desarrolla **Cancha Ya**.
- Contratar con terceros el almacenamiento y/o procesamiento de la información y datos personales para la correcta ejecución de los contratos celebrados con nosotros, bajo los estándares de seguridad y confidencialidad internos y legales o reglamentarios a los cuales estamos obligados.

3.2 Información y datos personales que tratamos.

Cancha Ya puede recolectar información y datos personales de Clientes y Usuarios, la cual puede variar en razón de requerimientos de autoridades locales, facilidades tecnológicas, naturaleza del producto y/o servicio a suministrar, entre otros, para tales efectos, podemos recolectar la siguiente información personal, la cual puede ser almacenada y/o procesada en servidores ubicados en centros de cómputo, ya sean propios o contratados con terceros, localizados en distintos países, de acuerdo al principio de transparencia hemos realizado una lista de datos personales que son Tratados por la **Cancha Ya**:

- Datos Generales de Identificación: Nombre y apellido del Cliente y/o Usuario, fecha de nacimiento, No. de identificación o ID, género, Estado civil y/o parentesco en relación con personas menores de edad o discapacitados solicitantes de nuestros servicios, Profesión u oficio.
- Datos de Ubicación: dirección postal y/o electrónica (personales y/o laborales), nacionalidad o país de residencia, teléfonos fijos y celulares de contacto (personales y/o laborales), compañía en la que labora y cargo.
- Datos de contenido socioeconómico: Datos personales del tarjetahabiente (nombres y apellidos, tipo y número de identificación), Información del domicilio donde el tarjetahabiente recibe sus extractos bancarios, información de tarjeta(s) de crédito.
- Datos sensibles: datos biométricos, incluyendo imágenes, fotografías, videos, voces y/o sonidos.
- Otros datos: IP del cliente, a través de cookies, e información sobre transacciones y actividades relacionadas con el servicio que presta **Cancha Ya**.

Los Titulares de la información y los datos personales no estarán obligados en ningún evento a autorizar el tratamiento de datos sensibles. Sin perjuicio de lo anterior, en los casos en que para hacer posible la prestación del servicio, los Titulares suministren algún dato personal sensible, deberán consentir expresamente a **Cancha Ya** el tratamiento de la información o dato personal sensible conforme la presente Política de Privacidad.

Adicionalmente, para fines de seguridad, **Cancha Ya** puede recolectar, almacenar, compartir y cotejar con distintas autoridades administrativas, de control y vigilancia, autoridades de policía y/o autoridades judiciales, nacionales e internacionales, la información y datos personales, de nuestros Clientes y Usuarios.

3.3 Finalidades del tratamiento de la información y datos personales.

La información y datos personales recolectados son utilizados para procesar, confirmar, cumplir y proveer los servicios y/o productos adquiridos, directamente y/o con la participación de terceros proveedores de productos o servicios, así como para la realización de la reserva, modificaciones, cancelaciones y cambios de itinerario, reembolsos, atención de consultas, quejas y reclamos, pago de compensaciones e indemnizaciones, registros contables, correspondencia, procesamiento y verificación de tarjetas de crédito, débito y otros instrumentos de pago, promocionar y publicitar nuestras actividades, productos y servicios, realizar transacciones financieras de pagos, cobros o reembolsos, atender procedimientos legales, efectuar reportes o atender requerimientos de las distintas autoridades administrativas de control y vigilancia nacionales o internacionales, autoridades de policía o autoridades judiciales, entidades bancarias y/o compañías aseguradoras, para fines administrativos internos y/o comerciales, incluyendo investigación de mercados, auditorías, reportes contables, análisis estadísticos, facturación, y ofrecimiento y/o reconocimiento de beneficios a través de programas de lealtad, para la ejecución de la prestación del servicio y demás servicios y actividades complementarias, identificación de fraudes y prevención de lavado de activos y de otras actividades delictivas y/o para el funcionamiento de los programas de lealtad y demás finalidades indicadas en este documento.

El tratamiento de la información y datos personales por parte de los responsables y encargados se encuentra enmarcado en la garantía y respeto de los principios de tratamiento definidos por la ley aplicable. Estos principios son los principios de licitud, legalidad, libertad, transparencia, consentimiento, información, calidad, acceso y circulación restringidos, finalidad, lealtad, proporcionalidad, seguridad y confidencialidad. Informamos a Clientes y Usuarios que en el ejercicio de las actividades desarrolladas por **Cancha Ya**, pueden estar involucrados terceros, incluyendo proveedores de sistemas de reservas, de herramientas de seguridad para procesamiento de transacciones bancarias, calle centers, entidades bancarias, aseguradoras, representantes o agentes, operadores y/o administradores de los Centro Deportivos Aliados y sin perjuicio de otras finalidades que hayan sido informadas en este documento y en los términos y condiciones de cada uno de los productos y servicios propios de y/o bajo las Políticas de Privacidad de dichos terceros.

3.4 Vigencia del tratamiento de la información y datos personales.

La vigencia de la información, depende del cumplimiento de la finalidad del uso, por lo tanto la información suministrada por Clientes y Usuarios podrá permanecer almacenada hasta por el término de diez (10) años contados a partir de la fecha del último tratamiento,

para permitirnos el cumplimiento de las obligaciones legales y/o contractuales a su cargo especialmente en materia contable, fiscal y tributaria o por todo el tiempo necesario para atender las disposiciones aplicables a la materia de que se trate, los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información, o en todo evento previsto en la ley y la prestación del servicio.

3.5 Veracidad de la información.

Los Clientes y Usuarios están en el deber de suministrar a **Cancha Ya** información personal veraz con el fin de poder realizar la formalización de la reserva y para hacer posible la prestación de los servicios contratados con los Centros Deportivos Aliados, así como para los demás servicios que se requieran.

Cancha Ya presume la veracidad de la información suministrada por los Clientes y Usuarios y no asumirá la obligación de verificar la identidad de los Clientes y Usuarios, ni la veracidad, vigencia, suficiencia y autenticidad de los datos que cada uno de ellos proporcione. Por tanto, no asumirán responsabilidad por daños y/o perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran tener origen en la falta de veracidad, vigencia, suficiencia o autenticidad de la información y datos personales, incluyendo daños y perjuicios que puedan deberse a la homonimia o a la suplantación de la identidad.

3.6 Información de niños, niñas y adolescentes menores de edad.

Cancha Ya, reconoce el nivel especial de protección que merecen los datos personales los menores de edad-niños, niñas y adolescentes, por lo tanto, en el caso que estos sean usuarios de los productos y servicios que ofrece **Cancha Ya**, se entenderá que actúan a través de su representante legal, la persona debidamente autorizada, sus padres o por quienes tengan la patria potestad o representación legal atendiendo a las especificadas de la región o el país donde se traten los datos del menor. En el evento en que los padres o representantes legales de estos menores detecten un tratamiento de datos no autorizado podrán presentar sus consultas o reclamaciones al canal habilitado como el correo electrónico contacto@**CanchaYa**.co

Cancha Ya tiene el compromiso de velar por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes menores de edad, garantizando que en el tratamiento de sus datos se respeten las leyes que les sean aplicables, así como el interés superior de ellos, y sus derechos fundamentales en lo posible, teniendo en cuenta su opinión como titulares de sus datos personales.

3.7 Uso de cookies.

Cancha Ya puede hacer uso de cookies y otras tecnologías similares, en sus páginas web, aplicaciones móviles y en los dispositivos electrónicos utilizados para acceder a éstos, con el fin de conocer la procedencia, incrementar la funcionalidad y la accesibilidad de los sitios web, verificar que los usuarios cumplan con los criterios requeridos para procesar sus solicitudes y para adaptar sus productos y servicios a las necesidades de los usuarios, pudiendo obtener la siguiente información general:

- El tipo de navegador y sistema operativo utilizado.
- Los sitios web visitados.
- La dirección IP.
- Duración del tiempo de navegación.
- Idioma del dispositivo.
- Los vínculos a los que se accede.
- El sitio visitado antes de entrar a **Cancha Ya**.

Estas cookies, y otras tecnologías similares pueden ser deshabilitadas y eliminadas por el Usuario cuando él lo desee. Para este efecto el candidato, colaborador vinculado mediante contrato de trabajo, tercero vinculado, grupo familiar y/o beneficiario, colaborador retirado, pensionado/ jubilado, y/o cualquier otro Titular interesado, pueden consultar y/o solicitar la ayuda del navegador de Internet que utilicen.

3.8 Protección, seguridad y confidencialidad de la información y datos personales.

La protección, seguridad y confidencialidad de la información y datos personales de nuestros Clientes o Usuarios son de vital importancia para **Cancha Ya**.

Cancha Ya cuentan con políticas, procedimientos y estándares de seguridad de la información, los cuales podrán cambiar en cualquier momento a discreción de las mismas, y cuyo objetivo es proteger y preservar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información y datos personales, independientemente del medio o formato donde se encuentren, de su ubicación temporal o permanente o de la forma en que éstos sean transmitidos. En este sentido, nos apoyamos en herramientas tecnológicas de seguridad e implementamos prácticas de seguridad reconocidas en la industria, que incluyen: transmisión y almacenamiento de información sensible a través de mecanismos seguros, tales como cifrado, uso de protocolos seguros, aseguramiento de componentes tecnológicos, restricción de acceso a la información sólo a personal autorizado, respaldo de información, prácticas de desarrollo seguro de software, entre otros.

Los terceros contratados o que contrate **Cancha Ya** están igualmente obligados a adherirse y dar cumplimiento a esta Política de Privacidad, a las políticas y manuales de seguridad de la información de **Cancha Ya**, así como a los protocolos de seguridad que aplicamos a todos nuestros procesos.

3.9 Derechos que le asisten al Titular de la información.

Se le informa al Titular de la información sobre los derechos que las leyes aplicables le conceden como Titular de sus datos personales y que se enuncian a continuación:

- a) Conocer, actualizar y rectificar su información y datos personales frente a la entidad Responsable del Tratamiento o encargada del Tratamiento de su información y datos personales.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento.
- c) Ser informado por el responsable del Tratamiento o el encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a la información y datos personales.
- d) Presentar ante las autoridades competentes quejas por infracciones al régimen de protección de datos personales que le sea aplicable.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de la información y datos personales en los términos de la presente Política de Privacidad.
- f) Acceder a su información y datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento, previa solicitud a **Cancha Ya**. Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, **Cancha Ya** cobrará al Titular que solicite dicha información, los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos.

3.10 Procedimiento general para el ejercicio de los derechos de los Clientes y Usuarios como titulares de la información personal.

Los Clientes y Usuarios de **Cancha Ya** tienen derecho a conocer los detalles del tratamiento de sus datos personales y a ejercer los derechos que les asisten como Titulares de los mismos, en los términos de las normas de protección de datos que les

sean aplicables y conforme lo establecido en la presente Política de Privacidad.

Para efectos de lo anterior, la presente política define el procedimiento general para el ejercicio de los derechos por parte de los Titulares de la información, sin perjuicio de la aplicación de estipulaciones y procedimientos específicos que las leyes locales de cada territorio puedan contemplar. En caso de discrepancia entre el procedimiento general y las estipulaciones o procedimientos específicos contenidas en las normas locales aplicables de cada territorio, primarán las estipulaciones específicas.

Para esto **Cancha Ya** ha habilitado canales de atención específicos para que los interesados puedan ejercer sus Derechos frente al Tratamiento de sus Datos Personales como lo es el correo electrónico contacto@**CanchaYa.co**

3.10.1 Consultas.

a) El Titular de la información y/o quien ejerce el derecho en su nombre, debe acreditar su Titularidad con el fin de evitar la pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento por una persona distinta del Interesado y/o que no tenga mandato legal para actuar en nombre de este.

- La acreditación por parte del Titular se surtirá mediante él envió de: copia física o digital del documento de identificación pertinente, de acuerdo con el medio de presentación de la consulta.
- Cuando la petición sea formulada por persona distinta al Titular, el tercero deberá acreditar en debida forma la personería o mandato para actuar en nombre del mismo enviando los documentos que lo soporten.

b) La solicitud para ejercer cualquiera de los derechos mencionados en el numeral 10 debe ser presentada por: medio escrito, físico y/o digital por medio de los canales habilitados por la Organización para ello e identificados en la presente Política de Privacidad.

c) La solicitud del ejercicio de cualquiera de los derechos mencionados debe contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre del Interesado, de su representante y/o la persona que ejerce el derecho en su nombre.
- Petición concreta, precisa y justificada del derecho invocado.

- Dirección física y/o electrónica para notificaciones.
- Documentos que soportan la solicitud (si aplica).
- Firma del peticionario de acuerdo con el medio de la solicitud.

d) La petición se gestionará por el área y/o delegado encargado dentro de **Cancha Ya** para la protección de datos personales únicamente cuando se pueda acreditar la Titularidad y se cumpla con los requisitos anteriormente nombrados.

3.10.2 Reclamos.

a) El Titular y/o quien ejerce el derecho en su nombre, debe acreditar su Titularidad con el fin de evitar la pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento por una persona distinta del mismo y/o que no tenga mandato para actuar en nombre de este.

- La acreditación por parte del Titular se surtirá mediante él envió de: copia física o digital del documento de identificación pertinente y de su pasaporte, de acuerdo con el medio de presentación de la reclamación.
- Cuando la petición sea formulada por persona distinta al Titular, el tercero deberá acreditar en debida forma la personería o mandato para actuar en nombre del mismo enviando los documentos que lo soporten.

b) La solicitud para ejercer cualquiera de los derechos mencionados en el numeral 10 debe ser presentada por: medio escrito, físico y/o digital por medio de los canales habilitados por **Cancha Ya** para ello e identificados en la presente Política de Privacidad.

c) La solicitud del ejercicio de cualquiera de los derechos mencionados debe contener la siguiente información:

- Nombre del Interesado, de su representante y/o la persona que ejerce el derecho en su nombre.
- Petición concreta, precisa y justificada del derecho invocado.
- Dirección física y/o electrónica para notificaciones.
- Documentos que soportan la solicitud (si aplica).
- Firma del peticionario de acuerdo con el medio de la solicitud.

d) La petición se gestionará por el área y/o delegado encargado dentro de **Cancha Ya** para la protección de datos personales únicamente cuando se pueda acreditar la

Titularidad y se cumpla con los requisitos anteriormente nombrados.

3.10.3 Vulneración de seguridad.

a) Cuando en la petición del Titular se identifique una vulnerabilidad que pueda llevar a un incumplimiento regulatorio o la vulneración del derecho asociado a la privacidad de datos personales, se seguirá el proceso de los literales anteriores con la siguiente especificidad y excepciones:

Clasificación del tipo de incidente:

- Nivel crítico: Involucra datos sensibles, o hay una exposición de datos privados o semiprivados sin la autorización del Titular que conlleve a la posible pérdida de confidencialidad de la información.
- Nivel No tolerable: Involucra datos privados o semiprivados asociados a un indebido manejo de acuerdo con obligaciones contractuales o de acuerdo con la autorización otorgada por el Titular.

b) Toma de acciones de mitigación, según lo establecido en el Manual Interno de privacidad y manejo de la información.

3.10.4 Términos.

Serán tomados los siguientes términos generales como referencia, sin embargo, se tiene que tener en cuenta la región de la cual es el Titular de la información, los tiempos y requisitos para dar respuesta pueden variar, por lo tanto, dependiendo la región la lectura del presente numeral debe hacerse en forma conjunta con los anexos establecidos y deberá hacer remisión a los que sean pertinentes.

Consulta: Serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, informaremos los motivos de la demora, señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Reclamos: Serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo debidamente soportado. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se le informarán 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.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al Titular 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 se presente la información requerida por el interesado, entenderemos que se ha desistido del reclamo.

3.10.5 Canales Habilitados para la atención de consultas y reclamos.

Para hacer efectivos sus derechos, los Viajeros, Clientes y Usuarios puede ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir su información y datos personales, enviando su solicitud al correo electrónico contacto@**CanchaYa**.co

En el caso que cualquier Cliente y Usuario considere que un contenido utilizado en cualquiera de nuestros canales de comunicación, tales como los sitios web y aplicaciones móviles, conlleva alguna violación de sus derechos de propiedad intelectual, deberá enviarnos una comunicación con la siguiente información a la dirección electrónica arriba indicada:

- Datos personales: nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico del reclamante.
- Firma auténtica, con los datos personales del Titular de los derechos de propiedad intelectual infringidos o de la persona autorizada para actuar en nombre y por cuenta del Titular de los derechos de propiedad intelectual infringidos.
- Indicación precisa y completa del contenido protegido mediante los derechos de propiedad intelectual infringidos, así como su localización.
- Declaración expresa y clara de que la utilización del contenido indicado se ha realizado sin el consentimiento del Titular de los derechos de propiedad intelectual infringidos.
- Declaración expresa, clara y bajo la responsabilidad del reclamante que la información proporcionada en la notificación es exacta y que la utilización del contenido constituye una violación de sus derechos de propiedad intelectual.

Las reclamaciones originadas en estos hechos se someterán en su Tratamiento y

solución a los trámites jurídicos aplicables, según la naturaleza y alcance de las mismas.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización o la solicitud de limitación del uso y divulgación de los datos personales no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, en los términos que las leyes aplicables dispongan.

Sin perjuicio de la aplicación del procedimiento general establecido en esta Política de Privacidad, siempre supeditada al cumplimiento de lo establecido en la ley nacional aplicable. Los procedimientos para el ejercicio de los derechos de los titulares será el previsto en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. En cumplimiento al Artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, **Cancha Ya** solicita su autorización para continuar con el tratamiento de su información y datos personales, conforme la presente Política de Privacidad. Así mismo, en cumplimiento del literal a) del artículo 26 de la ley 1581 de 2012, le informamos que con la aceptación expresa de esta Política de Privacidad, Usted nos otorga su autorización para transmitir y/o transferir su información y datos personales a terceros.

3.11 Modificaciones a la Política de Privacidad.

Cancha Ya se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones a esta Política de Privacidad, para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de sus servicios o productos.

Estas modificaciones estarán disponibles al público a través de los siguientes medios: anuncios visibles en sus establecimientos o centros de atención a clientes, en nuestros sitios web, aplicaciones o Aviso de Privacidad o a través del último correo electrónico proporcionado.

Sujeto a las leyes aplicables, la versión en español de esta Política de Privacidad prevalecerá sobre cualquier versión divulgada en otro idioma. En el evento en que exista cualquier inconsistencia entre la versión en español y cualquier traducción de esta Política de Privacidad en otro idioma, prevalecerá la versión en español.