Términos y condiciones

Versión 1.1 · Vigente desde: 26 de noviembre de 2026.

1. Quién presta el servicio y cómo contactarnos

TuEntradaYa es la marca y plataforma operada por Failach Tickets Group SAS, NIT 902117426-1, con domicilio en Bogotá, Colombia. Dirección de notificaciones: Calle 22b # 68c-41, torre 3, apto 501. Contacto: contacto@tuentradaya.com; teléfono/WhatsApp Colombia +57 315 540 7556. Canal de ayuda: tuentradaya.com/help y formulario tuentradaya.com/contact. El sitio oficial es tuentradaya.com.

Estos términos regulan el uso de la plataforma y los servicios de compra, emisión, distribución y, cuando esté habilitada e identificada, intermediación de reventa. No sustituyen las condiciones particulares de cada evento ni el contrato comercial de los organizadores. Se aplican las normas colombianas y los derechos imperativos del consumidor.

2. Organizador, vendedor y operador no son lo mismo

En la venta primaria, el organizador identificado en la ficha del evento produce y realiza la actividad. TuEntradaYa comercializa y recauda por su cuenta dentro del mandato y presta los servicios tecnológicos y de atención que le corresponden. En una reventa, un vendedor distinto ofrece una entrada previamente emitida, bajo las reglas del apartado 13. Cada publicación debe distinguir claramente la modalidad y a su responsable.

El organizador responde por sus compromisos sobre recinto, programa, artistas, seguridad, aforo y permisos. TuEntradaYa responde por sus propias obligaciones, actuaciones y por las responsabilidades que le imponga la ley. La intermediación no elimina obligaciones de información, atención, facturación, devolución o responsabilidad que legalmente correspondan; tampoco desplaza frente al consumidor una solidaridad legal aplicable.

3. Información previa y aceptación

Antes de pagar podrás conocer evento, fecha, hora, recinto, localidad, cantidades, restricciones, modalidad de entrega, precio total, cargos, impuestos y responsable. Para paquetes se indica cuántas entradas o prestaciones contienen; el precio por publicación no se presenta como si fuera precio por persona. Las condiciones relevantes se muestran antes de confirmar, con posibilidad de corregir errores.

La compra requiere una manifestación expresa de aceptación y su confirmación. Guardaremos evidencia de la versión aplicable y enviaremos o permitiremos descargar la constancia del pedido. Visitar el sitio no implica renunciar a derechos ni autorizar publicidad. Ante contradicciones, prevalecen las normas imperativas y la interpretación favorable al consumidor; una condición particular no puede reducir sus garantías legales.

Cuenta, precios y compra

4. Cuenta y capacidad

La consulta es libre y las compras como invitado estarán disponibles en los flujos que así lo indiquen. Para contratar se requiere capacidad legal; la compra para un menor debe ser realizada o autorizada por su representante según corresponda. Comprar una entrada para un menor no modifica las edades y condiciones lícitas informadas por el evento.

Suministra datos correctos y protege tus credenciales. Puedes notificar accesos no autorizados por los canales de ayuda. No se te atribuirá automáticamente toda operación de una cuenta ni se te hará responder por fallas de seguridad imputables a TuEntradaYa. La comprobación de identidad se limitará a datos necesarios; nunca te pediremos contraseñas bancarias, códigos de autenticación o el código de seguridad completo de una tarjeta por chat.

5. Precios, cargos e inventario

Los precios se expresan en pesos colombianos e incluyen los impuestos y cargos obligatorios que debas pagar. El resumen discrimina el valor de las entradas, cargo de servicio, entrega y cualquier concepto adicional, sin volver a sumarlos al total ya informado. Los servicios opcionales requieren elección expresa; no se activan casillas de pago preseleccionadas.

El organizador define los precios de su inventario y las etapas de venta. Las promociones se informan con cantidades, fechas y condiciones; no cambian retroactivamente compras confirmadas. Una reserva temporal de inventario solo existe cuando el sistema muestra su duración. La disponibilidad puede cambiar antes de la confirmación, pero no se conservará dinero por entradas que no puedan entregarse.

6. Pago, confirmación y documento fiscal

Los medios admitidos aparecen en el proceso de compra. Un pago pendiente no significa entrada emitida: consulta la misma referencia antes de intentar otro pago. Tras la confirmación se identifica el pedido y se entrega la entrada en el plazo anunciado, siempre a tiempo para el evento. Si se cobró sin poder confirmar o entregar, atenderemos la devolución o reversión que proceda; no exigiremos una nueva compra para corregirlo.

La venta y el servicio propio del operador se respaldan mediante factura electrónica o documento equivalente fiscal válido según la modalidad y las obligaciones aplicables, sin duplicar operaciones. El código QR para acceder al evento no sustituye el documento tributario. Se facilita la consulta o entrega del soporte y el trámite de correcciones permitidas; no se condicionan derechos legales del comprador a trámites documentales innecesarios.

Las verificaciones antifraude deben ser objetivas, proporcionales e informadas. No permiten cancelar arbitrariamente una compra válida ni retener indefinidamente un pago. Si se requiere subsanar información se indicará lo estrictamente necesario y su finalidad.

Entrega e ingreso

7. Entrada digital y custodia del QR

La modalidad y el plazo de entrega se muestran antes del pago. Para entradas primarias, la consulta o envío se realiza por los canales anunciados. Revisa la carpeta de correo no deseado y conserva la referencia. Si no recibes la entrada, utiliza recuperación o ayuda: una confirmación de pago por sí sola no se usa como boleta, pero es evidencia para solucionar la incidencia.

No publiques ni compartas el QR con personas distintas del asistente autorizado. Una copia puede permitir un intento de acceso indebido. Ante pérdida o sospecha, solicita verificación; únicamente cuando técnica y contractualmente proceda, se anulará el código anterior y se expedirá uno nuevo. No se garantiza la recuperación de una entrada ya consumida legítimamente; tampoco se rechaza automáticamente una reclamación por una falla atribuible a la plataforma.

La validación impide el doble uso de una entrada, pero un registro de primer escaneo no cierra por sí solo una controversia por duplicación o fraude. Se revisarán trazabilidad y pruebas disponibles. El organizador dispondrá del punto de incidencias informado. Las transferencias solo proceden mediante los mecanismos y restricciones lícitos anunciados; no se vende una captura como si fuera una transferencia oficial.

8. Admisión, seguridad y accesibilidad

Antes de cualquier pago, consulta edad mínima, acompañamiento, localidad, identificación, horarios, objetos restringidos y condiciones de reingreso a cada evento. Las medidas deben ser razonables, lícitas, previamente informadas y no discriminatorias. La organización puede actuar frente a riesgos reales de seguridad, documentando el motivo cuando corresponda; no existe una facultad ilimitada de negar el ingreso sin explicación ni de excluir cualquier reclamación.

El evento debe informar accesibilidad, ubicación, restricciones relevantes de visibilidad y apoyos disponibles. Las necesidades de asistencia no autorizan recoger historias clínicas o datos sensibles innecesarios. Un cambio que altere sustancialmente lo adquirido se tramita conforme al apartado 9, aunque se anuncie como ajuste de mapa o logística.

El retraso o la inasistencia voluntaria del comprador no generan devolución si el servicio se prestó correctamente. Esta regla no impide invocar incumplimiento, retracto, reversión, una cobertura adicional válidamente contratada u otro derecho legal. No ofrecemos seguros ni garantías extendidas por el solo uso de la plataforma.

Cambios, cancelaciones y reembolsos

9. Cancelación y modificación de condiciones

Si se confirma una cancelación o modificación relevante, informaremos los hechos conocidos por la página del evento y los medios de contacto disponibles, sin esperar a una nueva venta. Un cambio sustancial de fecha, recinto, localidad, prestaciones o programación principal permite tramitar las alternativas y derechos que correspondan. La fuerza mayor no se usa como regla automática para conservar el dinero de un servicio no prestado.

No estás obligado a aceptar un bono, saldo de la plataforma o un evento diferente. Una alternativa se ofrece con sus condiciones y requiere tu elección cuando corresponda. La falta de respuesta a un aviso no se tratará por sí sola como renuncia a solicitar lo legalmente debido. Una comunicación operativa no acorta términos legales de reclamación.

Como política de TuEntradaYa, en la cancelación total o en el cambio sustancial que dé lugar a deshacer la compra, se reintegrará el total pagado por la parte afectada, incluidos los cargos obligatorios asociados. Cuando un paquete se haya ejecutado parcialmente, se determinará la parte afectada y su valor de manera verificable, sin excluir garantías legales. No se niega una devolución únicamente porque el evento se anuncie como festival o abono.

10. Cómo solicitar y recibir un reembolso

Contacta a ayuda, correo, formulario o al canal habilitado en tu compra. Indica nombre, referencia, evento, motivo y un medio de respuesta. Pediremos solo la información necesaria para identificar la operación y devolver el dinero con seguridad. Si un botón no aparece o compraste como invitado, los otros canales siguen disponibles.

Para las devoluciones contractuales de la política del apartado 9, el plazo general será de hasta treinta (30) días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a la recepción de la solicitud con los datos estrictamente necesarios para identificar la compra y efectuar el reintegro, cuando se haya producido el hecho que lo origina. Si el hecho ya ocurrió o fue anunciado, su confirmación o aprobación interna no inicia otro plazo. No se exigen documentos innecesarios ni se reinicia el cómputo por datos ya entregados. Los días hábiles son de lunes a viernes, excluidos los festivos nacionales de Colombia. No es un término para perder el derecho a reclamar ni permite aplazar plazos legales más cortos.

Este plazo contractual no sustituye los términos legales: cuando proceda el retracto, la devolución será de máximo quince (15) días calendario; la reversión del pago se rige por el término de quince (15) días hábiles de los participantes del pago, y la resolución por falta de entrega o disponibilidad del artículo 50 de la Ley 1480 tiene el máximo de quince (15) días calendario. Cada término se cuenta desde su propio supuesto legal. Se aplica cualquier plazo obligatorio menor u orden de autoridad; los reclamos se responden en su plazo, sin esperar treinta días.

No se cobrará una penalidad por ejercer un derecho legal. La devolución se gestionará al medio legalmente procedente o al preferido/acordado con el consumidor cuando corresponda, explicando opciones y restricciones técnicas reales. No se impondrán bonos. La falta de giro del organizador a la tiquetera no se utilizará para desconocer una obligación exigible frente al consumidor; su financiación y recuperación se gestionan entre los responsables.

Retracto, reversión y atención

11. Derecho de retracto

En las compras a distancia en que legalmente proceda, puedes ejercer el retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato de servicios, conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. Se evaluarán las excepciones legales por la naturaleza y ejecución del servicio; no se excluye el derecho por el solo hecho de emitir un QR, vender una promoción o tratarse de un evento con fecha.

Solicítalo por los canales de atención. Se identificará e invalidará la entrada cuando proceda, sin exigirte una devolución física de un archivo digital. Si la prestación comenzó con tu acuerdo y concurre una excepción legal, se explicará su fundamento; no se presumirá consentimiento para renunciar a todos los derechos mediante una casilla general.

Cuando el retracto proceda, se devolverá la totalidad de lo pagado por la compra afectada, incluidos sus cargos, sin retenciones o descuentos comerciales. El reembolso por retracto no excederá quince (15) días calendario desde el ejercicio del derecho y el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables, incluidos los datos correctos necesarios. No se amplía por trámites internos ni por el plazo ordinario del procesador.

12. Reversión del pago y reclamaciones

La reversión es distinta del retracto. En compras electrónicas pagadas con tarjeta u otro instrumento electrónico, puede solicitarse por fraude, operación no solicitada, falta de entrega, entrega diferente de lo pedido o defecto, dentro del régimen legal aplicable. Presenta la queja al proveedor y notifica al emisor del instrumento de pago dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al conocimiento del hecho o al momento legal pertinente. Conserva la constancia. Los participantes disponen del término legal de quince (15) días hábiles para tramitar la reversión una vez notificado el emisor, según el Decreto 587 de 2016.

No es necesario que TuEntradaYa autorice previamente contactar al banco. No debe obtenerse doble devolución por la misma suma; si existen trámites paralelos, se concilian. Esto no impide usar distintas vías para hacer efectivos los derechos. Las controversias se someten a las autoridades competentes y no a una decisión final unilateral de la plataforma.

Las consultas sobre venta de boletería se atienden en menos de 24 horas y existe soporte continuo durante el horario de ventas. Las reclamaciones directas de consumo se responden dentro de quince (15) días hábiles, sin ampliar plazos especiales más cortos. Se entrega constancia o radicado verificable y estado del caso. Para datos personales rigen los plazos de la política de privacidad. Puedes acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio, www.sic.gov.co, y a las demás autoridades competentes, cumpliendo los requisitos de cada vía.

Reventa de entradas de otras plataformas

13. Condiciones de reventa autorizada

13.1. Identificación. Una publicación de reventa debe indicar que la entrada fue emitida previamente, la ticketera de origen, identidad y calidad del vendedor, evento, localidad, cantidad, restricciones de transferencia y precio total de la publicación. El nombre de un artista o ticketera no significa alianza, aval o autorización. TuEntradaYa no se presenta como emisor original de esas entradas.

13.2. Disponibilidad. Una solicitud inicial de disponibilidad no cobra ni reserva en exclusiva, salvo indicación expresa del flujo. Tras la aceptación del vendedor se informarán la cantidad confirmada, el precio, el vencimiento para pagar y el plazo y mecanismo de entrega. No deben pagarse enlaces externos enviados por desconocidos ni sumas adicionales no informadas.

13.3. Aptitud de la entrada. El vendedor debe ser titular legítimo o estar autorizado, demostrar su adquisición y tener facultad para transferir. Se prohíben entradas duplicadas, consumidas, falsificadas, bloqueadas, obtenidas ilícitamente o sujetas a restricciones incompatibles. No se permite evadir nominatividad, cupos personales, prohibiciones legales o condiciones válidas del emisor. Una entrada sin mecanismo de transferencia verificable no se ofrece como entrega garantizada.

13.4. Entrega. El plazo debe permitir el ingreso. Cuando se requiera una aplicación o transferencia oficial, se informa antes del pago. Recibir un archivo o marcar «recibido» no equivale a comprobar que el emisor aceptó la transferencia ni a renunciar a reclamar por invalidez. El vendedor conserva evidencia; no comparte claves de su cuenta para transferir.

13.5. Incidencias. Reporta falta de entrega, duplicidad o rechazo por los canales disponibles, adjuntando evidencia razonable sin difundir el QR. La plataforma revisará la operación y sus propios servicios y gestionará los derechos que correspondan; no te exige reclamar exclusivamente a la ticketera original ni a un vendedor inubicable. No se impone un plazo de horas que extinga acciones legales.

13.6. Devolución de la reventa. Por falta de entrega o invalidez imputable al vendedor o a la operación, se reintegra el precio pagado por la parte afectada y sus cargos obligatorios. En cancelaciones y cambios se aplica el apartado 9. El plazo y sus excepciones son los del apartado 10: hasta 30 días hábiles solo cuando no exista un término legal menor. La recuperación ante el emisor original no limita el derecho del comprador al valor nominal ni permite doble cobro.

13.7. Responsabilidad. La participación concreta de TuEntradaYa determina sus obligaciones según se ha expuesto en los términos y condiciones y contratos o documentos adicionales que se pacten. Cobrar, gestionar entrega o recibir reclamos no se neutraliza denominando la plataforma «simple portal». En una venta ocasional entre particulares se distingue la relación con el vendedor de los servicios propios de la plataforma; no se excluye de manera general la protección legal. La admisión del vendedor requiere un acuerdo específico y controles, separados del contrato de organizadores.

Datos, uso permitido y responsabilidad

14. Privacidad y comunicaciones

El tratamiento de datos se explica en tuentradaya.com/privacy. Se utilizan datos necesarios para cuenta, compra, entrega, acceso, soporte, obligaciones legales y controles lícitos. El organizador o vendedor recibe solo lo necesario para su función; una compra no autoriza a vender la base de asistentes ni a usarla para publicidad indiscriminada.

El consentimiento comercial es independiente y opcional, con canales de contacto elegidos y mecanismos de retiro. Los avisos indispensables sobre una compra no son una autorización para mercadeo. Las cookies o tecnologías no necesarias que requieran consentimiento se gestionan separadamente. No se presumen autorizados perfiles de religión, salud, orientación o ideología a partir de la asistencia a eventos.

15. Uso permitido y propiedad intelectual

No se permite fraude, suplantación, automatización abusiva, evasión de controles, extracción no autorizada de datos, interferencia con pagos o accesos ni publicaciones ilícitas. TuEntradaYa puede restringir funciones ante hechos verificables, comunicar el motivo cuando sea legalmente posible y permitir revisión; las medidas no eliminan compras válidas, devoluciones pendientes o derechos imperativos.

El software, marcas y materiales pertenecen a sus titulares. La licencia para consultar el sitio y usar una entrada no transfiere propiedad intelectual ni permite reproducir o explotar bases. Las marcas de emisores y artistas solo identifican el evento o la procedencia en el alcance legítimo. Puedes reportar infracciones con evidencia por el canal de contacto.

16. Alcance de responsabilidad

Cada interviniente cumple sus obligaciones y responde según la ley y su actuación real. No se garantizan ventas, ausencia absoluta de incidentes, valoración de entradas ni rentabilidad de una reventa. Se adoptan medidas razonables de disponibilidad y seguridad, sin que esa regla exonere fallas propias ni permita retener dinero por servicios no prestados.

No se excluyen responsabilidades imperativas, garantía legal, dolo, culpa grave, tratamiento de datos, seguridad de los servicios o derechos del consumidor. Tampoco se invierte la carga legal de la prueba. Los daños y gastos adicionales se evalúan conforme a su causa y al régimen aplicable, no mediante una renuncia general a toda compensación.

Versión aplicable y canales

17. Modificaciones y conservación

La compra se rige por la versión aceptada en ese momento, junto con la ficha del evento y la información suministrada. Los cambios posteriores operan hacia el futuro, con publicidad y aviso de los relevantes; no alteran retroactivamente una compra ni extinguen derechos adquiridos. Los cambios necesarios por una norma imperativa se aplican con el alcance que esta disponga.

Las versiones permanecerán identificadas y accesibles para acreditar lo aceptado. Una modificación en la página, un correo unilateral o el silencio no equivalen a aceptar un nuevo precio, un evento sustituto o una reducción de garantías. Una disposición inválida no deja sin protección la parte restante ni se reemplaza por una condición más gravosa.

18. Ley y solución de diferencias

Rige la ley colombiana, sin perjuicio de normas imperativas aplicables por la operación. Puedes utilizar nuestros canales de atención y acudir a las autoridades o jueces competentes. No se impone arbitraje obligatorio, renuncia a acciones, foro exclusivo contrario a la ley ni aceptación final de nuestra propia liquidación. Los mecanismos internos no suspenden por sí solos términos legales.

Canal	Uso
tuentradaya.com/help y tuentradaya.com/contact	Consultas de compra, recuperación, incidencias y reclamaciones.
contacto@tuentradaya.com · +57 315 540 7556	Atención de compras y contacto comercial.
contacto@tuentradaya.com · +57 315 540 7556	Solicitudes sobre tratamiento de datos.
contacto@tuentradaya.com · +57 315 540 7556	Comunicaciones jurídicas; también se radican reclamaciones recibidas aquí.
Calle 22b # 68c-41, torre 3, apto 501, Bogotá	Notificaciones y correspondencia.
www.sic.gov.co	Superintendencia de Industria y Comercio.

Información esencial por evento: organizador y NIT, fecha y recinto, horarios, programa, localidades y cupos, precio total, restricciones, entrega y canales para novedades. Consulta esa ficha antes de confirmar. Si falta información determinante, solicítala antes de pagar.

Base normativa de referencia: Ley 1480 de 2011, modificada por la Ley 2439 de 2024, y Sentencia C-192 de 2026; Decreto 1074 de 2015 y Decreto 587 de 2016; Circular Única de la SIC, apartado de espectáculos públicos; Ley 1581 de 2012; Ley 527 de 1999; y régimen fiscal y sectorial aplicable.