 PLAY AND HOOP S.A.S 902.052.141-5	Términos y Condiciones del Sitio Web de Play & Hoop S.A.S	P&H_DE_01
		V_01
		Página 1 de
		22 de Abril de 2026

1. IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR DEL SITIO WEB:

El presente sitio web disponible en www.playandhoop.com, es de titularidad de **PLAY & HOOP S.A.S.**, sociedad comercial domiciliada en el municipio de Floridablanca, Santander, Colombia, en adelante, **PLAY & HOOP** o el Titular.

Para efectos de contacto, notificaciones, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos relacionados con el sitio web, los usuarios podrán comunicarse a través de los canales oficiales que se informen en el propio sitio web.

2. OBJETO:


Los presentes Términos y Condiciones tienen por objeto regular el acceso, navegación y uso del sitio web de **PLAY & HOOP**, así como el acceso a sus contenidos, secciones informativas, formularios de contacto y demás herramientas digitales que se encuentren habilitadas en la plataforma.

El sitio web tendrá un carácter exclusivamente informativo, comercial e institucional, y su finalidad será permitir a los usuarios conocer la información general relacionada con **PLAY & HOOP**, sus servicios, actividades, programas, instalaciones, horarios, canales de atención, políticas y demás contenidos de interés.

En consecuencia, se deja expresa constancia de que a través del sitio web no se habilitarán pasarelas de pago, no se procesarán pagos, no se formalizarán reservas directas y no se efectuarán compras de membresías. Para cualquier gestión relacionada con registro de usuarios, reservas, compra de membresías, pagos o demás operaciones transaccionales, el usuario deberá descargar y utilizar la aplicación **APPSFIT**, de conformidad con los términos, condiciones, políticas y procedimientos que resulten aplicables en dicha plataforma.

3. DEFINICIONES:

Para la adecuada interpretación de los presentes Términos y Condiciones, se adoptan las siguientes definiciones:

 PLAY AND HOOP S.A.S 902.052.141-5	Términos y Condiciones del Sitio Web de Play & Hoop S.A.S	P&H_DE_01
		V_01
		Página 1 de
		22 de Abril de 2026

- **Sitio Web:** Plataforma digital de titularidad de **PLAY & HOOP**, incluyendo sus secciones, contenidos, formularios y demás herramientas informativas asociadas.
- **Usuario:** Toda persona que acceda, navegue o utilice el Sitio Web.
- **Titular: PLAY & HOOP S.A.S.**
- **Servicios:** Las actividades deportivas, recreativas, informativas, promocionales y comerciales ofrecidas por **PLAY & HOOP**, incluyendo, entre otras, entrenamiento para acondicionamiento deportivo, alquiler de canchas, parque infantil con inflables, parque de pelotas, areneros, escuela de baloncesto y voleibol, área de fisioterapia, membresías y demás servicios complementarios.
- **APPFIT:** Aplicación móvil o plataforma tecnológica a través de la cual los usuarios podrán gestionar su registro, reservas, compra de membresías, pagos y demás operaciones transaccionales que **PLAY & HOOP** determine tramitar por ese medio.
- **Menor de edad:** Persona que no ha cumplido la mayoría de edad de conformidad con la legislación colombiana.

4. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SITIO WEB:

El acceso, navegación, registro y uso del Sitio Web implica el conocimiento, entendimiento y aceptación expresa de los presentes Términos y Condiciones por parte del Usuario.


Cuando determinadas funcionalidades del Sitio Web exijan una manifestación expresa de aceptación, incluyendo casillas de verificación, confirmaciones electrónicas o procedimientos equivalentes, dicha aceptación se entenderá válida, suficiente y vinculante.

Si el Usuario no está de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones, deberá abstenerse de utilizar el Sitio Web y sus funcionalidades.

5. CAPACIDAD Y LEGITIMACIÓN PARA EL USO DEL SITIO WEB:

El uso del Sitio Web deberá realizarse por personas con capacidad legal para contratar y obligarse conforme a la legislación colombiana.

En caso de actuaciones relacionadas con menores de edad, incluyendo registros, reservas, compras, membresías, autorizaciones o uso de servicios dirigidos a población infantil o adolescente, estas deberán ser realizadas, autorizadas o aceptadas por sus padres,

 PLAY AND HOOP S.A.S 902.052.141-5	Términos y Condiciones del Sitio Web de Play & Hoop S.A.S	P&H_DE_01
		V_01
		Página 1 de
		22 de Abril de 2026

representantes legales o acudientes, quienes asumirán la responsabilidad correspondiente por el uso del Sitio Web y por la información suministrada.

PLAY & HOOP podrá solicitar, en cualquier momento, validaciones, documentos o autorizaciones adicionales cuando ello resulte razonable o necesario para verificar la identidad, representación o autorización del Usuario o del menor de edad vinculado.

6. CONDICIONES DE ACCESO Y USO:


El Usuario se obliga a utilizar el Sitio Web de manera diligente, lícita, responsable y de conformidad con la ley, la moral, las buenas costumbres, el orden público y los presentes Términos y Condiciones.

En consecuencia, el Usuario se abstendrá de:

1. Utilizar el Sitio Web para fines ilícitos, fraudulentos o contrarios a la buena fe.
2. Suministrar información falsa, incompleta, inexacta o desactualizada.
3. Suplantar a terceros o utilizar identidades ajenas.
4. Alterar, dañar, deshabilitar, afectar o sobrecargar el funcionamiento del Sitio Web o de sus infraestructuras tecnológicas.
5. Acceder o intentar acceder sin autorización a áreas restringidas, bases de datos, cuentas de terceros, servidores o sistemas asociados.
6. Introducir virus, malware, códigos maliciosos o cualquier otro mecanismo susceptible de generar afectaciones al Sitio Web, al Titular o a terceros.
7. Reproducir, copiar, distribuir, transformar, comercializar o explotar los contenidos o funcionalidades del Sitio Web sin autorización previa, expresa y por escrito de PLAY & HOOP.
8. Utilizar el Sitio Web para realizar conductas que afecten los derechos de otros usuarios, menores de edad, consumidores o terceros.

7. REGISTRO DE USUARIOS Y CUENTAS:

El Sitio Web podrá habilitar formularios de contacto, solicitudes de información, suscripciones informativas u otros mecanismos de interacción básica; sin embargo, no

 PLAY AND HOOP S.A.S 902.052.141-5	Términos y Condiciones del Sitio Web de Play & Hoop S.A.S	P&H_DE_01
		V_01
		Página 1 de
		22 de Abril de 2026

operará como plataforma de registro transaccional de usuarios para reservas, compras o pagos.

Cuando el usuario desee registrarse para acceder a funcionalidades relacionadas con reservas, compra de membresías, pagos o gestión de servicios, deberá descargar y utilizar la aplicación **APPSFIT**, conforme a los términos, condiciones y políticas que rijan dicha plataforma.

En caso de que el Sitio Web habilite espacios para el envío de información de contacto, solicitudes o consultas, el usuario declara que la información suministrada será veraz, completa, exacta y actualizada.

8. INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS:


PLAY & HOOP procurará que la información publicada en el Sitio Web sobre sus servicios, actividades, programas, instalaciones, horarios, edades permitidas, requisitos de ingreso, medidas generales de seguridad, restricciones, beneficios, promociones, disponibilidad y demás condiciones relevantes sea clara, suficiente, veraz, actualizada, comprensible y fácilmente accesible para los usuarios.

No obstante, la información publicada en el Sitio Web tendrá un alcance meramente informativo y orientador, por lo que no constituirá por sí sola confirmación de cupo, perfeccionamiento de reserva, aceptación de inscripción, promesa de disponibilidad inmediata ni formalización de una relación transaccional.

Las imágenes, piezas gráficas, descripciones comerciales, contenidos promocionales y referencias publicadas en el Sitio Web tendrán finalidad ilustrativa e informativa, sin perjuicio del deber de **PLAY & HOOP** de no inducir a error a los consumidores respecto de las características esenciales de los servicios ofrecidos.

Cuando existan condiciones particulares, restricciones por edad, requisitos de acompañamiento, exigencias físicas, reglas de seguridad, contraindicaciones, documentos previos, autorizaciones especiales o limitaciones de acceso para un servicio determinado, **PLAY & HOOP** procurará informarlas de manera visible a través del Sitio Web, APPFIT o los canales oficiales dispuestos para cada servicio.

PLAY & HOOP podrá modificar, actualizar, corregir o retirar en cualquier momento la información publicada en el Sitio Web, especialmente cuando ello obedezca a cambios operativos, razones de seguridad, aforo, mantenimiento, disponibilidad, fuerza mayor, caso fortuito o ajustes en la oferta de servicios.

 PLAY AND HOOP S.A.S 902.052.141-5	Términos y Condiciones del Sitio Web de Play & Hoop S.A.S	P&H_DE_01
		V_01
		Página 1 de
		22 de Abril de 2026

9. RESERVAS, MEMBRESÍAS Y OPERACIONES TRANSACCIONALES A TRAVÉS DE APPFIT:

PLAY & HOOP podrá informar en el Sitio Web la disponibilidad general de sus servicios, actividades, programas, espacios o planes; sin embargo, toda gestión relacionada con reservas, compra de membresías, registro operativo de usuarios, pagos, confirmaciones, cancelaciones, reprogramaciones o demás operaciones transaccionales deberá realizarse a través de la aplicación **APPFIT**.

En consecuencia, el usuario reconoce y acepta que el Sitio Web no constituye el canal habilitado para perfeccionar reservas, adquirir membresías ni efectuar pagos, y que cualquier operación de esa naturaleza estará sujeta a la disponibilidad, validaciones, condiciones comerciales, términos de uso y políticas propias de **APPFIT**.

PLAY & HOOP podrá redirigir, enlazar o informar dentro del Sitio Web los medios oficiales para descargar o utilizar APPSFIT, sin que ello implique asumir responsabilidad por condiciones técnicas, caídas, indisponibilidades, validaciones, errores operativos o medidas de seguridad propias de dicha aplicación o de terceros vinculados a su funcionamiento.


10. INFORMACIÓN PUBLICADA EN EL SITIO WEB:

La información publicada en el Sitio Web sobre horarios, tarifas de referencia, servicios, actividades, edades permitidas, requisitos de ingreso, condiciones generales de uso, programación, restricciones, beneficios o disponibilidad podrá ser modificada, actualizada o retirada por **PLAY & HOOP** en cualquier momento, salvo disposición legal en contrario.

La información exhibida en el Sitio Web tiene un alcance meramente informativo y orientador. En caso de que exista alguna diferencia entre la información general publicada en el Sitio Web y las condiciones operativas o transaccionales gestionadas a través de APPSFIT, prevalecerán estas últimas respecto de la operación concreta.

11. CANALES DE ATENCIÓN, PQR Y TRAZABILIDAD:

PLAY & HOOP dispondrá de canales de fácil acceso para orientación, asistencia y radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes relacionadas con la página web.

 PLAY AND HOOP S.A.S 902.052.141-5	Términos y Condiciones del Sitio Web de Play & Hoop S.A.S	P&H_DE_01
		V_01
		Página 1 de
		22 de Abril de 2026

Toda PQR presentada por medios habilitados deberá generar constancia de recepción o trazabilidad, con identificación de fecha, hora, número o radicado, cuando ello aplique.

Los canales oficiales serán los siguientes: playandhoop@gmail.com, celular: 3204524807 y atención presencial en la Autopista Floridablanca # 24-26, Jumbo el bosque piso 4 local 4003, Floridablanca- Santander.

12. EXCLUSIÓN DE PROCESAMIENTO DE PAGOS EN EL SITIO WEB:

PLAY & HOOP deja expresa constancia de que el Sitio Web no incorpora pasarelas de pago ni procesa directamente transacciones electrónicas para reservas, membresías o servicios.

Cualquier pago, confirmación de compra, reserva o transacción que el usuario desee realizar deberá gestionarse exclusivamente a través de **APPSFIT** o por los canales externos que **PLAY & HOOP** defina e informe como oficiales para tal efecto.


En consecuencia, las condiciones aplicables a pagos, validaciones, rechazos, confirmaciones, cancelaciones, reversos o procesos operativos asociados a la ejecución de transacciones serán las previstas en APPSFIT o en el canal transaccional correspondiente.

13. POLÍTICA COMERCIAL, CANCELACIONES, REPROGRAMACIONES Y DEVOLUCIONES:

Las condiciones relativas a cancelaciones, reprogramaciones, devoluciones, retractos, reversión de pagos, no asistencia, expiración de reservas o membresías y demás aspectos comerciales aplicables a los servicios de **PLAY & HOOP** serán las informadas en APPFIT, en las políticas particulares aplicables o en los canales oficiales definidos para cada servicio.

Cuando la ley otorgue derechos específicos al consumidor, tales derechos serán respetados en los términos previstos por la normativa aplicable. En los casos no regulados imperativamente por la ley, regirán las condiciones particulares informadas por **PLAY & HOOP** para cada servicio.

14. MENORES DE EDAD:

 PLAY AND HOOP S.A.S 902.052.141-5	Términos y Condiciones del Sitio Web de Play & Hoop S.A.S	P&H_DE_01
		V_01
		Página 1 de
		22 de Abril de 2026

El Sitio Web podrá incluir información relacionada con servicios, actividades, programas, zonas recreativas o contenidos dirigidos o asociados a niños, niñas y adolescentes, especialmente respecto de parque infantil, inflables, parque de pelotas, areneros, escuelas deportivas y demás actividades recreativas o formativas.

Sin perjuicio de lo anterior, el Sitio Web no está concebido como un canal de contratación autónoma por parte de menores de edad. En consecuencia, toda solicitud de información, todo registro operativo, reserva, compra, autorización o aceptación de condiciones relacionadas con menores de edad deberá ser realizada por el padre, madre, representante legal o acudiente debidamente autorizado, a través de los canales que **PLAY & HOOP** defina para tal efecto, incluyendo APPSFIT cuando corresponda.

Quien actúe en nombre de un menor de edad declara y garantiza que cuenta con facultades suficientes para representarlo, autorizar su participación, suministrar su información y aceptar válidamente las condiciones aplicables.


En todos los casos, **PLAY & HOOP** aplicará un estándar reforzado de protección respecto de los menores de edad, atendiendo a su interés superior y a la prevalencia de sus derechos. En consecuencia, podrá requerir autorizaciones adicionales, validaciones de identidad, información complementaria, acompañamiento obligatorio, aceptación expresa de reglamentos o cualquier otra medida razonable orientada a proteger su integridad, seguridad, intimidad y bienestar.

PLAY & HOOP se reserva el derecho de negar, suspender o limitar el acceso de un menor de edad a determinados servicios o actividades cuando no se acredite adecuadamente la representación, cuando no se alleguen las autorizaciones requeridas, cuando no se cumplan las condiciones de edad, seguridad o salud exigibles, o cuando ello resulte razonablemente necesario para salvaguardar sus derechos e integridad.

14.1. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE MENORES DE EDAD:

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes tendrá carácter excepcional y restrictivo, y solo se realizará cuando sea procedente conforme a la ley, responda y respete su interés superior, asegure el respeto de sus derechos fundamentales y resulte necesario para el desarrollo de actividades, servicios o medidas de seguridad legítimamente relacionadas con la operación de **PLAY & HOOP**.

En ningún caso **PLAY & HOOP** promoverá el suministro innecesario o desproporcionado de datos personales de menores de edad, y procurará limitar su recolección a aquellos datos que resulten estrictamente pertinentes, adecuados y necesarios para la finalidad informada.

 PLAY AND HOOP S.A.S 902.052.141-5	Términos y Condiciones del Sitio Web de Play & Hoop S.A.S	P&H_DE_01
		V_01
		Página 1 de
		22 de Abril de 2026

Cuando la información del menor de edad deba ser tratada a través de APPFIT o de otro canal externo habilitado, dicha actuación deberá someterse además a los términos, condiciones y políticas aplicables en esa plataforma, sin perjuicio de las obligaciones legales que correspondan a **PLAY & HOOP**.

14.2. AUTORIZACIONES PARENTALES Y DE REPRESENTANTES:

Toda autorización relacionada con menores de edad deberá ser otorgada por el padre, madre, representante legal o acudiente debidamente facultado, quien declara actuar de manera informada y bajo su responsabilidad.

Dicha autorización podrá comprender, según el caso y en la medida en que resulte necesario y proporcional, el suministro de datos de identificación y contacto, la aceptación de reglamentos de uso, la autorización de participación en actividades deportivas o recreativas, el reporte de información relevante para su cuidado y seguridad, la designación de contactos de emergencia y la aceptación de las condiciones específicas del servicio correspondiente.


Cuando **PLAY & HOOP** lo considere razonable o necesario, podrá solicitar soportes o mecanismos de validación que permitan verificar la identidad del adulto responsable, su vínculo con el menor de edad o la suficiencia de la autorización otorgada.

La falta de autorización válida, suficiente o verificable facultará a **PLAY & HOOP** para abstenerse de habilitar, mantener o continuar el acceso del menor de edad a los servicios o actividades correspondientes.

15. CONDICIONES PARTICULARES DE SALUD, BIENESTAR Y ACTIVIDAD FÍSICA:

Algunos de los servicios ofrecidos por **PLAY & HOOP** involucran actividades físicas, deportivas, recreativas, terapéuticas o de acondicionamiento, las cuales pueden implicar exigencia física, destrezas mínimas, observancia de instrucciones de seguridad y condiciones de salud compatibles con la actividad correspondiente.

El Usuario, y tratándose de menores de edad sus padres, representantes legales o acudientes, reconoce que este tipo de actividades puede implicar riesgos ordinarios e inherentes a su naturaleza, y se obliga a actuar con prudencia, a seguir las instrucciones impartidas por el personal autorizado, a respetar los reglamentos aplicables y a abstenerse de participar cuando existan contraindicaciones médicas, limitaciones físicas relevantes,

 PLAY AND HOOP S.A.S 902.052.141-5	Términos y Condiciones del Sitio Web de Play & Hoop S.A.S	P&H_DE_01
		V_01
		Página 1 de
		22 de Abril de 2026

restricciones de salud no informadas o cualquier circunstancia que pueda comprometer su integridad o la de terceros.

El Usuario será responsable de suministrar información veraz, suficiente y actualizada sobre situaciones que razonablemente deban ser conocidas por **PLAY & HOOP** para efectos de seguridad, cuidado o adecuada prestación de los servicios, especialmente cuando se trate de menores de edad o de actividades que requieran advertencias especiales.

La información publicada en el Sitio Web sobre entrenamiento, acondicionamiento físico, bienestar, recuperación o actividades deportivas tendrá alcance meramente general e informativo y no sustituye valoración médica, diagnóstico, tratamiento clínico ni recomendación profesional individualizada.

16. ÁREA DE FISIOTERAPIA:


La información, programación y orientación general relacionada con el área de fisioterapia estará sujeta a disponibilidad, valoración previa, pertinencia del servicio y demás condiciones técnicas, profesionales y administrativas definidas por **PLAY & HOOP**.

Los contenidos informativos del Sitio Web relacionados con fisioterapia, bienestar, recuperación o acondicionamiento no sustituyen el diagnóstico, valoración, tratamiento, seguimiento ni la orientación médica o terapéutica especializada que resulte necesaria en cada caso particular.

En caso de que, para la adecuada prestación de servicios de fisioterapia o para fines de seguridad del usuario, **PLAY & HOOP** llegue a requerir información relativa al estado de salud, antecedentes físicos, restricciones médicas, lesiones, alergias, incapacidades o datos análogos, dicho tratamiento deberá sujetarse a las reglas aplicables sobre datos sensibles, limitándose a lo estrictamente necesario, bajo criterios de confidencialidad reforzada y con la autorización previa, expresa e informada del titular o de su representante cuando corresponda.

17. NORMAS DE CONVIVENCIA Y USO DE INSTALACIONES:

El acceso a los servicios contratados a través del Sitio Web estará sujeto al cumplimiento de las normas de convivencia, bioseguridad, seguridad física, uso adecuado de instalaciones, horarios, edades permitidas, reglamentos internos, instrucciones del personal y demás protocolos vigentes de **PLAY & HOOP**.

 PLAY AND HOOP S.A.S 902.052.141-5	Términos y Condiciones del Sitio Web de Play & Hoop S.A.S	P&H_DE_01
		V_01
		Página 1 de
		22 de Abril de 2026

El incumplimiento de dichas reglas podrá dar lugar a restricciones de acceso, suspensión del servicio, cancelación de reservas o membresías, retiro de las instalaciones o adopción de otras medidas razonables y proporcionadas, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

18. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL:

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre el Sitio Web, su estructura, diseño, códigos fuente, software, bases de datos, contenidos, textos, imágenes, fotografías, videos, piezas gráficas, marcas, enseñas, nombres comerciales, logos, lemas, signos distintivos y demás elementos que lo integran son de titularidad de **PLAY & HOOP** o de terceros que han autorizado su uso.

En ningún caso el acceso, navegación, registro o uso del Sitio Web implica cesión, licencia, autorización o transferencia alguna de derechos a favor del Usuario, salvo autorización expresa y escrita del Titular.


Queda prohibida cualquier utilización no autorizada de los contenidos o signos distintivos incorporados en el Sitio Web.

19. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y COOKIES:

PLAY & HOOP podrá recolectar, almacenar, usar, circular, transmitir y, cuando resulte procedente, transferir datos personales de los Usuarios a través del Sitio Web, incluyendo información de identificación, contacto, consultas, solicitudes y demás información necesaria para la atención de requerimientos, el funcionamiento del Sitio Web y la adecuada difusión de sus servicios.

El tratamiento de datos personales por parte de **PLAY & HOOP** se realizará conforme a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad, así como de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales y la normativa colombiana aplicable.

Cuando el Usuario decida registrarse, reservar, adquirir membresías, efectuar pagos o realizar cualquier operación transaccional a través de **APPFIT**, el tratamiento de los datos asociados a dichas operaciones se sujetará además a los términos, condiciones y políticas de privacidad aplicables a esa plataforma, sin perjuicio de las responsabilidades que puedan corresponder a **PLAY & HOOP** en calidad de responsable o encargado, según el caso.

 PLAY AND HOOP S.A.S 902.052.141-5	Términos y Condiciones del Sitio Web de Play & Hoop S.A.S	P&H_DE_01
		V_01
		Página 1 de
		22 de Abril de 2026

PLAY & HOOP informará al titular, de manera clara y suficiente, las finalidades del tratamiento, los derechos que le asisten, el carácter facultativo de las respuestas relativas a datos sensibles o de menores de edad cuando ello aplique, y los canales habilitados para el ejercicio de consultas, reclamos, actualización, rectificación, supresión o revocatoria de autorización, en los términos de ley.

El Usuario declara que los datos suministrados son veraces, completos, exactos y actualizados, y que cuenta con las autorizaciones necesarias cuando suministre datos de terceros o de menores de edad.

En principio, **PLAY & HOOP** no requerirá a través del Sitio Web datos sensibles, salvo cuando ello resulte estrictamente necesario para fines legítimos, proporcionados y previamente informados. En caso de requerirse datos sensibles, incluyendo información relativa a la salud, se advertirá expresamente su carácter facultativo, se solicitará la autorización explícita correspondiente cuando sea exigible y se adoptarán medidas reforzadas de confidencialidad y seguridad.


Respecto de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, **PLAY & HOOP** aplicará un estándar reforzado de protección. Su tratamiento solo se realizará de manera excepcional, cuando sea procedente conforme a la ley, responda y respete el interés superior del menor, asegure el respeto de sus derechos fundamentales y cuente con la autorización del representante legal cuando esta sea necesaria, sin perjuicio de valorar su derecho a ser escuchado de acuerdo con su grado de madurez.

19.1. COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES:

El Sitio Web podrá utilizar cookies, pixeles, etiquetas, identificadores y otras tecnologías similares propias o de terceros para fines técnicos, de seguridad, análisis de navegación, recordación de preferencias, medición de tráfico, mejora de la experiencia del usuario y, cuando corresponda, fines estadísticos o publicitarios.

Las cookies utilizadas en el Sitio Web podrán incluir, entre otras, cookies esenciales o estrictamente necesarias, cookies funcionales, cookies de rendimiento o analítica y cookies de publicidad o marketing, de acuerdo con las características efectivamente implementadas por **PLAY & HOOP**.

Las cookies esenciales podrán instalarse en la medida en que resulten necesarias para la operación, seguridad, estabilidad o funcionalidades básicas del Sitio Web. Las demás cookies no esenciales estarán sujetas, cuando ello resulte aplicable, a mecanismos de información y elección por parte del usuario, a través del banner, aviso o panel de configuración correspondiente.

 PLAY AND HOOP S.A.S 902.052.141-5	Términos y Condiciones del Sitio Web de Play & Hoop S.A.S	P&H_DE_01
		V_01
		Página 1 de
		22 de Abril de 2026

El Usuario podrá aceptar, rechazar o configurar el uso de determinadas cookies no esenciales conforme a las opciones que se habiliten en el Sitio Web, sin perjuicio de que la desactivación de algunas de ellas pueda afectar funcionalidades, personalización, recordación de preferencias o medición del desempeño del sitio.

PLAY & HOOP podrá actualizar su política o aviso de cookies cuando modifique las tecnologías empleadas, las finalidades del tratamiento o los terceros que intervengan en dichos procesos, procurando mantener disponible información clara sobre los tipos de cookies utilizadas, su finalidad general y los mecanismos de gestión disponibles para el usuario.

19.2. AVISO DE PRIVACIDAD Y EJERCICIO DE DERECHOS:

PLAY & HOOP pondrá a disposición de los titulares un aviso de privacidad y una Política de Tratamiento de Datos Personales en los términos exigidos por la normatividad aplicable, indicando, entre otros aspectos, la identidad del responsable, las finalidades generales del tratamiento, los derechos del titular y los canales habilitados para su ejercicio.

Las consultas y reclamos relacionados con datos personales podrán presentarse a través de los canales indicados en el Sitio Web y serán atendidos conforme a los procedimientos internos y a los términos legales aplicables.


Las políticas relacionadas con tratamiento de datos personales, ejercicio de derechos, canales de atención, finalidades, medidas de seguridad y procedimientos de consultas y reclamos estarán disponibles en las secciones correspondientes del Sitio Web.

20. PUBLICIDAD, PROMOCIONES Y CAMPAÑAS:

PLAY & HOOP podrá publicar en el Sitio Web promociones, descuentos, beneficios, campañas, eventos, actividades especiales o información comercial relacionada con sus servicios.

Toda comunicación comercial deberá presentarse de manera identificable, clara y suficiente, evitando inducir a error respecto del alcance, vigencia, cobertura, condiciones de acceso, restricciones, cupos o requisitos aplicables.

Toda promoción estará sujeta a términos particulares en cuanto a vigencia, cobertura, disponibilidad, condiciones de redención, acumulación, restricciones, cupos y demás reglas aplicables, los cuales prevalecerán para cada caso concreto.

 PLAY AND HOOP S.A.S 902.052.141-5	Términos y Condiciones del Sitio Web de Play & Hoop S.A.S	P&H_DE_01
		V_01
		Página 1 de
		22 de Abril de 2026

21. ENLACES Y SERVICIOS DE TERCEROS:

El Sitio Web podrá contener enlaces, redireccionamientos, integraciones, botones, mapas, redes sociales, formularios o referencias a servicios de terceros, incluyendo la aplicación APPFIT.

PLAY & HOOP no controla, respalda ni garantiza la disponibilidad, licitud, exactitud, seguridad, contenido, funcionamiento o políticas de privacidad de dichos terceros, por lo que el acceso o uso de tales servicios se realizará bajo la exclusiva responsabilidad del Usuario y conforme a los términos definidos por cada proveedor.

22. DISPONIBILIDAD DEL SITIO WEB:


PLAY & HOOP no garantiza la disponibilidad permanente, continua e ininterrumpida del Sitio Web.

En consecuencia, podrá suspender, interrumpir, limitar o modificar temporal o definitivamente el acceso al Sitio Web, total o parcialmente, por razones de mantenimiento, actualización, seguridad, mejoras, fallas técnicas, fuerza mayor, caso fortuito o cualquier otra circunstancia razonable.

23. EXCLUSIÓN Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD:

En la máxima medida permitida por la ley, **PLAY & HOOP** no será responsable por daños, perjuicios, pérdidas, costos o afectaciones derivados de:

1. La interrupción, indisponibilidad o fallas del Sitio Web.
2. La presencia de virus, ataques informáticos o elementos tecnológicos dañinos no imputables directamente al Titular.
3. El uso indebido del Sitio Web por parte del Usuario o de terceros.
4. La información incorrecta, falsa o incompleta suministrada por el Usuario.
5. Hechos atribuibles a terceros, incluyendo procesadores de pago, entidades financieras, operadores tecnológicos o proveedores externos.

 PLAY AND HOOP S.A.S 902.052.141-5	Términos y Condiciones del Sitio Web de Play & Hoop S.A.S	P&H_DE_01
		V_01
		Página 1 de
		22 de Abril de 2026

6. La imposibilidad de prestar un servicio por razones de seguridad, capacidad, caso fortuito, fuerza mayor o situaciones ajenas al control razonable de PLAY & HOOP.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de las responsabilidades irrenunciables que correspondan conforme al régimen de protección al consumidor y demás normas imperativas aplicables.

24. FACULTADES DEL TITULAR:

PLAY & HOOP se reserva el derecho de:


- Modificar el contenido, diseño, estructura, funcionalidades o condiciones de uso del Sitio Web;
- Actualizar, adicionar o suprimir servicios, promociones, políticas o secciones;
- Verificar información suministrada por los Usuarios;
- Rechazar registros, reservas, compras o transacciones cuando existan inconsistencias, riesgos o incumplimientos;
- Suspender o cancelar cuentas o accesos; y
- Adoptar medidas tecnológicas, operativas o jurídicas para proteger el Sitio Web, sus usuarios y sus intereses legítimos.

25. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS SOBRE DATOS PERSONALES:

Los Usuarios podrán presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o consultas relacionadas con el Sitio Web, la información publicada, la prestación general de los servicios, la atención al consumidor o el tratamiento de datos personales a través de los canales de atención dispuestos por **PLAY & HOOP** en el propio Sitio Web.

Las solicitudes vinculadas a relaciones de consumo serán atendidas conforme a su naturaleza, a las políticas internas aplicables y a la normativa de protección al consumidor vigente.

Las consultas y reclamos en materia de datos personales serán tramitados de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales de **PLAY & HOOP** y con los procedimientos y términos previstos en la legislación aplicable.

 PLAY AND HOOP S.A.S 902.052.141-5	Términos y Condiciones del Sitio Web de Play & Hoop S.A.S	P&H_DE_01
		V_01
		Página 1 de
		22 de Abril de 2026

26. MODIFICACIONES DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES:

PLAY & HOOP podrá modificar, actualizar o ajustar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones.

Las modificaciones entrarán en vigencia a partir de su publicación en el Sitio Web, salvo que expresamente se disponga una fecha diferente. El uso continuado del Sitio Web después de publicadas las modificaciones constituirá manifestación de aceptación de las nuevas condiciones.

27. INTEGRACIÓN CON OTRAS POLÍTICAS Y DOCUMENTOS:

Los presentes Términos y Condiciones se interpretarán de manera armónica con las demás políticas, avisos, reglamentos, autorizaciones, consentimientos informados, condiciones particulares de servicio, políticas de pagos, políticas de cancelación, políticas de tratamiento de datos personales y demás documentos que **PLAY & HOOP** publique o ponga a disposición de los Usuarios a través del Sitio Web.

En caso de contradicción entre estos Términos y Condiciones y una condición particular aplicable a un servicio específico, prevalecerá esta última respecto de dicho servicio en particular.


28. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN:

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

Cualquier controversia, diferencia, reclamación o conflicto que surja con ocasión de la interpretación, ejecución, aplicación, validez, eficacia o terminación de los presentes Términos y Condiciones, o que guarde relación con el uso del Sitio Web, deberá ser sometida previamente a mecanismos de resolución alternativa de conflictos, procurando una solución directa, amigable y de buena fe entre las partes.

Para tal efecto, las partes procurarán agotar, de manera previa a acudir ante la jurisdicción competente, los mecanismos de arreglo directo, conciliación o cualquier otro mecanismo alternativo de solución de controversias legalmente procedente, los cuales deberán adelantarse en la ciudad de Floridablanca, Santander.

En caso de no lograrse una solución total o parcial mediante dichos mecanismos, la controversia podrá ser sometida a conocimiento de la jurisdicción competente de la República de Colombia, de conformidad con las reglas legales aplicables.

 PLAY AND HOOP S.A.S 902.052.141-5	Términos y Condiciones del Sitio Web de Play & Hoop S.A.S	P&H_DE_01
		V_01
		Página 1 de
		22 de Abril de 2026

29. VIGENCIA:

Los presentes Términos y Condiciones entran en vigor a partir de su publicación en el Sitio Web y permanecerán vigentes mientras no sean modificados o sustituidos por **PLAY & HOOP**.