

## Condiciones Generales de Uso y de la Contratación

Las presentes Condiciones Generales de Uso y de la Contratación (en adelante, las “**Condiciones Generales**”) serán pactadas entre ENTRADAS EVENTIM, S.A.U. (en adelante “**Eventim Light**”) y los usuarios (en adelante los “**Usuarios**”), y rigen el acceso y la utilización del presente sitio web (en adelante, el “**Sitio Web**”), así como la contratación de entradas a través del mismo.

Eventim Light podrá establecer, en su caso, condiciones particulares que regulen la utilización y/o contratación de servicios o productos específicos ofrecidos a través del Sitio Web.

El simple acceso al Sitio Web, atribuye a quien lo realiza la condición de Usuario, e implica la aceptación de todos los términos incluidos en estas Condiciones Generales y, en su caso, en las condiciones particulares disponibles a través del Sitio Web. En caso de no estar de acuerdo con estas Condiciones Generales, el Usuario debe abandonar cualquier transacción de compra de entradas, productos de merchandising o mercancías en general (tales como camisetas, soportes de sonido y/o imagen etc.) a través del Sitio Web.

Por medio de la aceptación de las presentes Condiciones Generales, el Usuario manifiesta:

- Que ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto.
- Que, en caso de que se disponga a contratar algún producto y/o servicio, tiene capacidad suficiente para ello.
- Que asume todas las obligaciones aquí dispuestas

### 1. Información general

En cumplimiento de lo establecido por el artículo 10 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, a continuación, se ofrece la información general del Sitio Web:

- Titular : ENTRADAS EVENTIM, S.A.U (con nombre comercial “ **Eventim Light**”).
- Sede y establecimiento : C/ Serrano Anguita 8, 2º Piso. C.P. 28004, Madrid (España) N.I.F.: A-81933772
- Contacto : <https://www.entradas.com/help/> o a través del correo electrónico [atencionalcliente@entradas.com](mailto:atencionalcliente@entradas.com).
- Datos registrales : Registro Mercantil de Madrid, tomo 12997, folio 140, sección 8ª, hoja M- 209584, inscripción 1ª. Registrada asimismo como agencia de viajes minorista con el número CICMA nº 3483 en la Comunidad de Madrid.

### 2. Acceso al Sitio Web

El simple acceso al Sitio Web es gratuito salvo en lo relativo al coste de la conexión a través de la red de telecomunicaciones suministrada por el proveedor de acceso contratado por el Usuario, que será a cargo de éste.

### 3. Normas de utilización del Sitio Web

El Usuario se obliga a utilizar el Sitio Web y todo su contenido y servicios conforme a lo establecido en la ley, la moral, el orden público y las presentes Condiciones Generales, no empleándolos para realizar actividades ilícitas o constitutivas de delito que atenten contra los derechos de terceros y/o que infrinjan cualesquiera normas del ordenamiento jurídico aplicable. Al aceptar estas Condiciones o realizar una compra el usuario declara tener capacidad legal para celebrar contratos.

El Usuario se compromete a:

- I. No introducir o difundir contenidos o propaganda de carácter racista, xenófobo, pornográfico, de apología del terrorismo o que atenten contra los derechos humanos.
- II. No introducir o difundir en la red programas de datos (virus y software nocivo) susceptibles de provocar daños en los sistemas informáticos del proveedor de acceso, sus proveedores o terceros Usuarios de la red Internet.
- III. No difundir, transmitir o poner a disposición de terceros cualquier tipo de información, elemento o contenido que atente contra los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidos constitucionalmente y en los tratados internacionales.
- IV. No realizar actuaciones que puedan suponer la comisión de ilícitos, conductas ilegales o fraudulentas.
- V. No difundir, transmitir o poner a disposición de terceros cualquier tipo de información, elemento o contenido que constituya publicidad ilícita o desleal.
- VI. No transmitir publicidad no solicitada o autorizada, material publicitario, "correo basura", "cartas en cadena", "estructuras piramidales", o cualquier otra forma de solicitud, excepto en aquellas áreas (tales como espacios comerciales) que hayan sido exclusivamente concebidas para ello.
- VII. No introducir o difundir cualquier información y contenidos falsos, ambiguos o inexactos de forma que induzca a error a los receptores de la información
- VIII. No suplantar a otros Usuarios utilizando sus claves de registro a los distintos servicios y/o contenidos del Sitio Web.
- IX. No difundir, transmitir o poner a disposición de terceros cualquier tipo de información, elemento o contenido que suponga una violación de los derechos de propiedad intelectual e industrial, patentes, marcas o copyright que correspondan a los titulares del Sitio Web o a terceros.
- X. No difundir, transmitir o poner a disposición de terceros cualquier tipo de información, elemento o contenido que suponga una violación del secreto de las comunicaciones y la legislación de datos de carácter personal.

Eventim Light se reserva el derecho de anular cualquier operación y/o cancelar la cuenta del Usuario cuando existan sospechas, indicios o evidencias razonables de que la misma se ha realizado incumplimiento las disposiciones de estas Condiciones Generales de Uso, sin previo aviso. Igualmente, Eventim Light se reserva el derecho de anular las entradas si razonablemente se pudiera considerar que la compra se ha realizado de forma fraudulenta.

El Usuario se obliga a mantener indemne a Eventim Light ante cualquier posible reclamación, multa, pena o sanción que pueda venir obligada a soportar como consecuencia del incumplimiento por parte del Usuario de cualquiera de las normas de utilización antes indicadas, reservándose, además, Eventim Light el derecho a solicitar la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

#### **4. Venta de Entradas**

La adquisición de una entrada para un evento a través de cualquier canal disponible gracias a Eventim Light implica la aceptación de dos relaciones contractuales diferenciadas: (i) una relación contractual entre el Usuario y Eventim Light relativa al proceso de compra de la entrada, en virtud de la cual Eventim Light, como intermediaria, procura al Usuario la venta y entrega de la entrada, y (ii) una relación entre el Usuario y el organizador del evento relativa a aquellos aspectos relacionados con la organización y ejecución del evento, en virtud de la cual el organizador procura al Usuario la celebración del evento a aquellos Usuarios que hayan adquirido un título válido para la asistencia al mismo.

En este sentido, Eventim Light no es el organizador del evento sino un canal de venta del organizador que actúa como intermediaria o distribuidora en la venta de las entradas.

Eventim Light le ofrece la opción de compra de sus entradas a través de su Sitio Web (un servicio de compra on-line a través de la página web asociada a Eventim Light, disponible las 24 horas al día, todos los días del año).

En el proceso de compra y siempre antes de que finalice el mismo, el Usuario dispondrá de toda la información relativa al precio final completo, incluidos los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a la oferta y los gastos adicionales que se repercutan al Usuario, siendo el Usuario responsable de facilitar sus datos correctamente, incluidos sus datos personales y los datos bancarios requeridos por el sistema, de forma veraz y exacta.

Los organizadores de espectáculos y/o eventos determinan las condiciones de las entradas y los eventos a los que las mismas dan acceso y facilitan a Eventim Light las entradas para su venta al público a través de distintos canales de distribución a través de los canales de venta proporcionados por Eventim Light.

Eventim Light actúa como un mero intermediario en la venta de entradas a espectáculos y/o eventos organizados por los organizadores de los mismos y, por tanto, no ejerce ningún control sobre los espectáculos y/o eventos y la disponibilidad de entradas para los mismos. Por tanto, Eventim Light no es responsable de la realización del evento, ni de ningún retraso, suspensión, cancelación, modificación, anulación y/o cualquier otra circunstancia que pueda dar lugar a una reclamación relacionada con el evento del organizador o recinto tales como, entre otras, las condiciones de visibilidad, calidad del sonido, accesibilidad, etc. Toda reclamación sobre la realización, suspensión, modificación, aplazamiento y/o anulación del evento contratado es responsabilidad de la empresa organizadora. En aquellos supuestos en que los tickets deban estar personalizados por exigencias del promotor del evento o por requerimientos legales, te solicitaremos que nos facilites tus datos en este sentido, procuraremos advertirtelo siempre antes de que compres tus tickets. En este sentido, Eventim Light podrá poner a disposición del Usuario un servicio de Check-in online para facilitar el registro previo y nominativo de los asistentes a los eventos. Dicho servicio se regirá por sus propias condiciones y Política de Privacidad específicas.

## 5. Contenidos y servicios enlazados a través del Sitio Web

El Sitio Web puede contener dispositivos técnicos de enlace, directorios e incluso instrumentos de búsqueda que permitan al Usuario acceder a otras páginas y portales de Internet (en adelante, los " **Sitios Enlazados**").

En ningún caso la existencia de Sitios Enlazados puede presuponer la formalización de acuerdos entre Eventim Light y los responsables o titulares de los mismos, así como tampoco la recomendación o promoción de los Sitios Enlazados y/o sus contenidos por parte de Eventim Light.

A menos que se indique expresamente lo contrario en el Sitio Web, Eventim Light no conoce los contenidos y servicios de los Sitios Enlazados y, por tanto, no se hace responsable por los daños que su ilicitud, calidad, desactualización, indisponibilidad, error e inutilidad puedan producir al Usuario o a cualquier tercero.

No obstante, Eventim Light realizará sus mayores esfuerzos para prevenir estas circunstancias, así como para suprimir la inclusión de un Sitio Enlazado tan pronto tenga conocimiento efectivo de las mismas. En el supuesto de que el Usuario considere que existe un Sitio Enlazado con contenidos ilícitos o inadecuados, podrá comunicarlo a Eventim Light sin que en ningún caso esta comunicación conlleve para Eventim Light la obligación de retirar el correspondiente enlace, cuestión que queda a su discreción.

## 6. Propiedad intelectual e industrial

Todos los contenidos del Sitio Web, entendiéndose por éstos a título meramente enunciativo los textos, fotografías, gráficos, imágenes, iconos, tecnología, software, links y demás contenidos audiovisuales o sonoros, así como su diseño gráfico y códigos fuente, son propiedad intelectual de Eventim Light o de terceros, sin que puedan entenderse cedidos al Usuario ninguno de los derechos de explotación reconocidos por la normativa vigente en materia de propiedad intelectual sobre los mismos.

Las marcas, nombres comerciales o signos distintivos publicados en el Sitio Web son titularidad de Eventim Light o terceros, sin que pueda entenderse cedido al Usuario ningún derecho sobre los mismos.

Eventim Light no representa a los titulares de las marcas de los productos que comercializa.

## 7. Condiciones de contratación

### a. Características principales de los espectáculos y/o eventos

Las características principales y condiciones específicas de asistencia a los espectáculos y/o eventos ofrecidos por Eventim Light pueden consultarse a través del Sitio Web en la propia ficha descriptiva con la que se presentan.

#### b. Contratos. Orden de prelación

La adquisición de entradas se rige por las presentes Condiciones Generales, por cualquier clase de términos y condiciones especiales que puedan publicarse en el Sitio Web y especificarse en el email de confirmación de compra, de las cuales los Usuarios serán informados con anterioridad de la compra de las entradas y, en su caso, por los términos y condiciones de los organizadores y/o de los promotores, del evento y/o del recinto, que podrán consultarse en sus respectivas webs y/o en la taquilla del recinto.

En caso de conflicto entre los citados documentos, la discrepancia será resuelta, cuando sea necesario, de acuerdo con el siguiente orden de prelación: (1) los términos y condiciones especiales indicados en el email de confirmación de compra, (2) los términos y condiciones de los organizadores, promotores, del evento y/o del recinto, y (3) las presentes Condiciones Generales (en adelante conjuntamente, el "Contrato").

El Usuario podrá formalizar el Contrato en el español (castellano), así como en otras lenguas cuando dicha opción esté disponible. En caso de discrepancias entre las versiones del Contrato en español y otras versiones en distinta lengua, prevalecerá la versión en español.

#### c. Acceso a la compra y registro

Para cada caso de adquisición de entradas, el sistema le indicará si es necesario estar registrado.

- Acceso sin registro: Para realizar una compra sin registro el Usuario deberá identificarse únicamente con una dirección de correo electrónico válida. En este caso los datos que facilite el Usuario en el proceso de compra de entradas no serán almacenados como datos de Usuario Registrado, si bien serán tratados de conformidad con lo establecido en la normativa sobre protección de datos de carácter personal.
- Acceso como Usuario Registrado: Si el Usuario ya es cliente registrado en Eventim Light deberá identificarse mediante su correo electrónico y contraseña para realizar compras de entradas.
- Acceso como nuevo Usuario: En el caso de que el Usuario no esté registrado y no pueda acceder a la compra sin registro deberá registrarse como nuevo Usuario y a tal efecto:
  - El Usuario deberá rellenar el formulario, cumplimentando, al menos, los datos marcados como obligatorios, y aceptar expresamente la Política de privacidad y consentimiento de cookies. Todos los datos introducidos por el Usuario deberán ser exactos, actuales y veraces.
  - El Usuario recibirá en la dirección de correo electrónico facilitada un e-mail de confirmación de alta.
  - El Usuario registrado será responsable en todo momento de la custodia de su contraseña, asumiendo en consecuencia cualesquiera daños y perjuicios que pudieran derivarse de su uso indebido, así como de la cesión, revelación o extravío de la misma. A estos efectos, el acceso a áreas restringidas y/o el uso de los servicios y contenidos del Sitio Web realizado bajo la contraseña de un Usuario registrado se reputarán realizados por dicho Usuario registrado, quien responderá en todo caso de dicho acceso y uso.
  - El Usuario podrá modificar y/o actualizar en cualquier momento los datos facilitados durante el proceso de registro. Una vez que el Usuario ha accedido a su cuenta en su perfil de usuario del Sitio Web, podrá consultar el historial y/o el estado de las entradas adquiridas, modificar sus datos personales de registro, así como su contraseña de acceso y contactar con el servicio de atención al cliente de Eventim Light, entre otras acciones.

#### d. Procedimiento de compra de entradas

El procedimiento para comprar entradas a través del Sitio será el descrito a continuación:

1. El Usuario deberá seleccionar la ciudad, fecha y/o hora sobre la que desea reservar las entradas para el espectáculo o evento seleccionado. El Usuario deberá seleccionar el tipo de asiento que desea reservar, el número de entradas que desea adquirir y, en determinados casos, la ubicación de las localidades, en cuyo caso se mostrará un patio de butacas para la selección de la ubicación de los asientos. Una vez seleccionados estos datos, el Usuario podrá continuar con la compra.
2. Antes de confirmar la compra, el Usuario deberá introducir los datos solicitados y aceptar expresamente las presentes Condiciones Generales y la Política de privacidad y consentimiento de cookies.
3. La compra será confirmada en pantalla, facilitando el número de localizador de la misma, desde donde podrán ser descargadas las entradas en formato PDF o en el Wallet del teléfono (la página de confirmación de compra no servirá como entrada). Adicionalmente, recibirán, en la dirección de correo electrónico facilitada, un email con toda la información sobre el evento y las entradas adquiridas.

A efectos de evitar prácticas injustas en la compra de entradas por cada espectáculo pueden limitarse las entradas a un número máximo por persona, por tarjeta de crédito y, otras limitaciones que se comunicarán en el momento de la reserva y se verifican en cada operación, en aquellos eventos en que resulte de aplicación, procurando advertir de ello siempre a los usuarios. En este sentido y cuando resulte de aplicación, Eventim Light se reserva el derecho de anular las entradas adquiridas que excedan de este número sin previo aviso.

Asimismo, se prohíbe la reventa de entradas en los términos establecidos en la normativa vigente.

La reventa de entradas, así como cualquier acto encaminado a dicha venta ilegal, podrá ser motivo de incautación o cancelación de la misma sin reembolso ni cualquier otro tipo de compensación.

#### e. Confirmación de compra y recogida de entradas

Si el proceso de compra se completa correctamente, la compra será confirmada en pantalla, facilitando el número de localizador de la misma.

El número de localizador identifica de manera única la compra efectuada por el Usuario y es la forma de que el personal de Eventim Light identifique su compra en caso de que quisiera hacernos alguna consulta.

Adicionalmente, el Usuario recibirá, en la dirección de correo electrónico facilitada, un email de confirmación de compra. El email de confirmación de compra no podrá ser utilizado como entrada para acceder al evento. Las entradas podrán ser descargadas desde la pantalla de confirmación y/o desde el email de confirmación de compra.

Asimismo, para cada evento durante el proceso de compra, se indicarán las opciones disponibles para la recogida de las entradas adquiridas. Dichas opciones podrán ser una o varias de entre las siguientes:

- Por descarga de la Entrada Digital en tu dispositivo móvil, seleccionando esta forma de entrega durante el proceso de compra. Para presentarla en el momento de asistir al evento, el Usuario debe tener un dispositivo IOS o Android y conexión a Internet. El Usuario también puede guardarla en Passbook y Apple Wallet para poder acceder a ella cuando no haya conexión a Internet..
- Por impresión directa de entradas: El Usuario que adquiera entradas podrá imprimir directamente las entradas en su propia casa en formato PDF (Entrada Digital Imprimible). En el caso de cine, no es necesario generar las entradas. Es suficiente llevar impresa la confirmación de compra que aparece en pantalla o el email de confirmación de compra.
- Por descarga en el Wallet de tu smartphone: puedes descargar las entradas, tanto en formato Entrada Digital como Entrada Digital Imprimible, en el Wallet de tu teléfono móvil desde la pantalla de confirmación de compra o desde el email de confirmación de compra.
- Por mensajería: Cuando así se permita en el proceso de compra, el Usuario podrá recibir las entradas adquiridas en la dirección postal que éste facilite. El Usuario deberá asegurarse de indicar correctamente la dirección de envío y un teléfono o correo electrónico de contacto. No serán válidos los Apartados de correos como dirección de entrega de las entradas. Los envíos solo se realizan dentro del territorio nacional español.

Una vez realizada la compra, haremos todo lo posible para entregar las entradas en el plazo máximo de doce (12) días laborables. Los horarios de reparto abarcan desde las 9:00 horas de la mañana hasta las 19:00 horas de la tarde.

Eventim Light no asumirá responsabilidad alguna cuando la entrega de las entradas no llegue a realizarse como consecuencia de la inexactitud o falsedad de los datos facilitados por el Usuario a tal efecto, así como en el supuesto en que la entrega no pueda efectuarse por ausencia del destinatario.

En caso de ausencia en la dirección de envío facilitada por el Usuario, el servicio de mensajería podrá optar por dejar nota de aviso o bien intentar realizar de nuevo la entrega hasta tres (3) días consecutivos en distinto horario.

Cuando la entrega no haya podido efectuarse, el Usuario podrá optar entre abonar los gastos de transporte de un nuevo envío, o bien solicitar al departamento de atención al Servicio de Atención al Cliente el formato Entrada Digital Imprimible. El Usuario no tendrá derecho a reclamar el importe del primer envío fallido por causas no imputables a Eventim Light.

El importe de los gastos de envío será comunicado al Usuario durante el proceso de compra, siempre con anterioridad a la realización de la misma.

#### f. Procedimiento de Pago

En el proceso de compra, el Usuario deberá indicar los datos requeridos y seleccionar alguna de las modalidades de pago que estén disponibles. El Usuario podrá utilizar como medio de pago las tarjetas Visa y Mastercard, así como las plataformas de pago electrónico Paypal y Klarna. Asimismo, podrá pagar todo o parte del precio de su compra con una tarjeta regalo válida o código promocional válido emitido por Eventim Light o por el organizador del evento, o bien por cualesquiera otros medios de pago que estén disponibles y de los cuales el Usuario será informado durante el proceso de compra. Las tarjetas regalo, vouchers o códigos promocionales se registrarán por sus propias condiciones específicas de los cuales el Usuario será informado en cada promoción.

El sistema de compra de entradas utiliza un servidor seguro y la última tecnología de encriptación.

Las compras pueden estar sujetas a las comprobaciones de seguridad. La operación podrá anularse por Eventim Light si no supera el proceso de verificación.

#### g. Precio y gastos adicionales

El precio de cada entrada es el determinado por cada organizador del evento. Los precios de las entradas que se indican durante el proceso de compra incluyen, salvo indicación expresa en contra, el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA), los impuestos directos aplicables y, en todo caso, se expresan en la moneda Euro (€).

Dichos precios, salvo que se indique expresamente lo contrario, no incluyen los gastos de gestión por la venta de las entradas, los gastos de envío, en caso de enviar las entradas por mensajería al Usuario, el seguro de cancelación de entradas en su caso o cualesquiera otros servicios adicionales y anexos a las entradas, los cuales serán indicados expresamente al Usuario como un gasto adicional al precio de la entrada durante el proceso de compra y en todo caso antes de que finalice el mismo.

Los gastos de gestión (también llamados gastos de distribución o comisión de servicios) son un suplemento o porcentaje que se añade al precio base de la entrada para hacer posible el proceso de venta y procurar al Usuario la entrega de la entrada. Los criterios para el cálculo de dicho porcentaje pueden variar en función de las características del evento, las condiciones del organizador, los servicios realizados para poner a la venta el evento, el proceso de reserva de las entradas, los servicios de programación de los eventos, red de distribución, etcétera.

Los gastos de gestión de Eventim Light van destinados a cubrir aspectos de nuestro negocio tales como, por ejemplo, con carácter enunciativo y no limitativo, el mantenimiento y desarrollo de nuestro sitio web y aplicaciones móviles, pasarela de pago segura, programación de eventos, configuración de aforos y planos, servicios de información, comunicación y marketing, servicio de atención al cliente, etcétera.

En caso de cancelación o modificación del evento Eventim Light se reserva el derecho de devolución de los gastos de gestión.

#### h. Envío de facturas

Como un mero intermediario en la venta de entradas, Eventim Light solo puede emitir facturas por los gastos de gestión, envío de entradas y/u otros servicios adicionales prestados por Eventim Light, cuando así lo solicite el Usuario a través del formulario de ayuda (<https://centrodeayuda.entradass.com/hc/es/requests/new>).

El Usuario conoce y consiente expresamente que Eventim Light solo le enviará las facturas al correo electrónico que haya facilitado durante el proceso de registro o de compra. No obstante, el Usuario puede solicitar en cualquier momento que las facturas se le emitan en papel, para lo cual deberá enviar su solicitud a través del formulario de ayuda (<https://centrodeayuda.entradas.com/hc/es/requests/new>). Al cumplimentar el formulario el Usuario debe indicar si desea factura en papel o en formato electrónico.

El Usuario puede solicitar directamente al promotor del evento o al asegurador, en su caso, las facturas correspondientes a compra de las entradas o contratación de seguro. En el caso de que el Usuario necesite ayuda de Eventim Light en tal gestión, deberá enviar su solicitud a través del formulario de ayuda (<https://centrodeayuda.entradas.com/hc/es/requests/new>).

## 8. Derecho de desistimiento

El Usuario debe asegurarse, antes de tramitar la compra, de la exactitud y adecuación de los datos introducidos, ya que no es posible la devolución de las entradas adquiridas una vez realizada la compra. No poder asistir al espectáculo o cometer un error al adquirir las entradas no son motivos que permitan su devolución.

Sólo podrán anularse entradas por posibles incidencias técnicas u operativas, imputables a Eventim Light.

En este sentido, el Usuario no podrá ejercitar el derecho de desistimiento o resolución previsto en la normativa de consumidores y usuarios al estar dicho derecho excluido para los servicios relacionados con actividades de ocio o esparcimiento, de acuerdo con lo establecido en el artículo 103 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

En el caso de entradas de cine, únicamente para aquellos cines que tengan este servicio activo, es posible cancelar la compra y recibir un vale por el valor abonado si la cancelación se produce con una antelación superior a 60 minutos antes del comienzo del evento. Si el cine tiene activo este servicio, aparecerá así indicado en la confirmación de compra.

## 9. Seguro de cancelación

El Usuario podrá contratar el seguro de cancelación para aquellos espectáculos y/o eventos que tengan disponible este servicio. Las condiciones del seguro de cancelación pueden ser consultadas aquí

([https://www.entradas.com/obj/media/ES-eventim/pdf/es/ERGO-ENTRADASCOM\\_V012020\\_0120%20\(1\).pdf](https://www.entradas.com/obj/media/ES-eventim/pdf/es/ERGO-ENTRADASCOM_V012020_0120%20(1).pdf)).

El Usuario es el único responsable de leer con detenimiento las condiciones del seguro de cancelación y las coberturas contratadas que figuran en dicho enlace, con el fin de decidir si las considera adecuadas a sus intereses o necesidades. La contratación del seguro seleccionando la casilla habilitada al efecto durante el proceso de compra, implicará la aceptación del Usuario de dichas condiciones. Antes de contratarlo, se le indicará específicamente el precio final de dicho seguro.

La contratación del Seguro de Cancelación supone para el usuario asegurar que, en caso de cancelación del EVENTO se le devolverá el valor total de la compra realizada, incluyendo los gastos asociados, tales como por ejemplo los gastos de gestión.

Eventim Light es un mero intermediario en la contratación del seguro. La contratación de la póliza de seguros se realiza entre el Usuario y la entidad aseguradora. Cualquier reclamación o consulta relacionada con el seguro contratado, debe dirigirse a la entidad aseguradora.

## 10. Cancelación de eventos

Eventim Light es un mero intermediario en la venta de entradas de eventos organizados por las empresas organizadoras o promotoras del evento, no participa en la organización de dichos eventos y, por tanto, no tiene control sobre la suspensión, cancelación y/o aplazamiento de los mismos (la "cancelación"), cuya responsabilidad recae directamente en el organizador o promotor.

Una vez reciba las indicaciones correspondientes del organizador, Eventim Light comunicará a los Usuarios la cancelación del evento, indicando el procedimiento establecido por el promotor. Dicha comunicación se realizará normalmente por correo electrónico a la dirección de correo de los compradores o bien mediante publicación en este sitio web o por cualquier otro medio de comunicación pública en caso de que las circunstancias concretas de cada caso así lo aconsejen. Eventim Light no es responsable de las políticas de devolución, cancelación, reubicación, comunicados o procedimientos diseñados y establecidos por el organizador, ni de las propuestas alternativas al reembolso que pudiera emitir el organizador, incluso aunque los mismos hubieran sido comunicados por Eventim Light.

Eventim Light se reserva el derecho a devolver los gastos de gestión al Usuario en caso de cancelación del evento.

#### **11. Quejas, reclamaciones y solicitud de información**

El Usuario puede dirigir sus quejas, reclamaciones o solicitudes de información al Servicio de Atención al Cliente de ENTRADAS.COM, utilizando para ello cualquiera de las siguientes vías:

- Enviando un escrito al Servicio de Atención al Cliente de ENTRADAS.COM, C/ Serrano Anguita 8, 2º Piso. C.P. 28004, Madrid (España).
- Enviando su solicitud a través del formulario ayuda (<https://centrodeayuda.entradas.com/hc/es/requests/new>).

También puedes consultar las preguntas más frecuentes en la siguiente sección de Atención al Cliente: <https://www.entradas.com/help/>.

Eventim Light dará respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

Eventim Light dispone de hojas oficiales de reclamación, que el Usuario puede solicitar al Servicio de Atención al Cliente de Eventim Light.

#### **12. Nulidad e ineficacia de las cláusulas**

Si cualquier cláusula incluida en las presentes Condiciones Generales fuese declarada total o parcialmente, nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia tan sólo afectará a dicha disposición o a la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo las presentes Condiciones Generales en todo lo demás, considerándose tal disposición total o parcialmente por no incluida.

#### **13. Modificación de las Condiciones Generales y otros contenidos**

Las Condiciones Generales estarán a disposición del Usuario en el Sitio Web. Eventim Light se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las presentes Condiciones Generales, notificándolo a los Usuarios mediante publicación de las Condiciones Generales actualizadas/modificadas en el Sitio Web.

Asimismo, se reserva el derecho a modificar en cualquier momento la presentación, configuración y localización del Sitio Web, así como los contenidos y las condiciones requeridas para utilizar los mismos.

#### **14. Prevalencia de la versión en lengua española**

En caso de discrepancias entre las Condiciones Generales y la versión inglesa de las mismas u otras versiones en distinta lengua, prevalecerá la versión en español.

#### **15. Legislación aplicable**

Estas Condiciones Generales se regirán e interpretarán conforme a la legislación española. Entre otras, por el Real Decreto Legislativo 1/2007 de la Ley General Defensa de Consumidores y Usuarios, y la Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

#### **16. Jurisdicción competente**

Cualquier controversia que surja o guarde relación con el uso de la página web o con las presentes Condiciones Generales será sometida a la jurisdicción no exclusiva de los juzgados y tribunales españoles. En el supuesto de que usted sea consumidor, usted podrá presentar la demanda en la ciudad donde tenga su domicilio de acuerdo con la legislación aplicable.

Estas Condiciones Generales se rigen por la ley española.

Además te recordamos que puedes acceder a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea siguiendo este enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.

Última actualización: 17/01/2023