

Términos y Condiciones del Servicio de Cancelación de Entradas

El Servicio de Cancelación de Entradas garantiza al **Comprador de la Entrada** el **Importe del Reembolso** de su **Entrada** en caso de no poder asistir al **Evento** como consecuencia de cualquiera de las Circunstancias indicadas en los Términos y Condiciones del Servicio.

1 Circunstancias con derecho de reembolso:

1. Enfermedad repentina grave, lesión grave o fallecimiento del comprador o de algún miembro de su familia inmediata.
2. Cualquier afección médica preexistente que afecte al Comprador siempre que esta no haya sido diagnosticada, tratada o haya requerido tratamiento hospitalario de ingreso o ambulatorio en los dos (2) años previos a la compra de la entrada.
3. Cuarentena médica del comprador o de su acompañante al evento. Quedan excluidas cuarentenas generalizadas.
4. Covid-19. Quedan excluidos confinamientos masivos, prohibiciones o restricciones de desplazamiento generalizadas.
5. Trasplantes de órganos.
6. Tratamiento quirúrgico.
7. Robo o intento de robo, daños graves por tormenta, fuego o inundación del domicilio habitual o local profesional.
8. Despido laboral tras la adquisición de la entrada.
9. Incorporación a un nuevo empleo tras la adquisición de la entrada.
10. Detención policial preventiva no asociada a ninguna acción delictiva del comprador.
11. Citación judicial o emplazamiento para actuar como jurado.
12. Emplazamiento para actuar como miembro o jurado de una mesa electoral.
13. Exámenes oficiales.
14. Viaje ganado en sorteo público siempre que este coincida con las fechas del evento para el que se ha adquirido la entrada.
15. Daño mecánico o accidente al vehículo del comprador ocurrido en las 48 horas previas al día del evento para el que se ha adquirido la entrada.
16. Cambio de residencia por motivos laborales.
17. Retraso en la llegada del medio de transporte público utilizado por el Comprador para asistir al evento.
18. Complicaciones del embarazo o aborto espontáneo.
19. Citación por divorcio.
20. Citación por adopción.
21. Rechazo de Visado.
22. Robo de documentos personales o equipaje del Comprador.
23. Accidentes personales sufridos por el Comprador en medios de transporte público utilizados para asistir al evento.
24. Robo con violencia de la entrada.

2 Definición de las Circunstancias cubiertas:

Relacionadas con causas médicas:

- Muerte, lesión grave, enfermedad grave pasada en los 3 días previos al evento o que continúa hasta la fecha de celebración del evento y que es sufrida por:
 - El comprador de entradas
 - El cónyuge del comprador de entradas
 - Los familiares cercanos del comprador de entradas
- Si el comprador de entradas fuese diagnosticado de Covid-19 por un facultativo médico y se le ordenase cuarentena por un facultativo médico.
- El nacimiento de un hijo del comprador de entradas en los 5 días anteriores al evento.
- Cancelaciones por enfermedades preexistentes y complicaciones del embarazo, siempre que el agravamiento se produzca repentinamente después de la fecha de compra de la entrada. Quedarán

excluidas las enfermedades preexistentes para las que el comprador de entradas haya recibido tratamiento durante los 24 meses anteriores a la compra de las entradas.

- Complicaciones del embarazo hasta el séptimo mes de gestación ocurridas después de la compra de la entrada y que coincidan con las fechas programadas del evento. Quedarán excluidas las complicaciones del parto y del embarazo ocurridas después del séptimo mes de gestación.
- Citación para trasplante de órganos del comprador de entradas o de miembros de su familia, según se define en esta póliza, siempre que la citación para el trasplante se reciba después de la compra de la entrada y que coincida con las fechas programadas del evento.
- Citación para intervenciones quirúrgicas del comprador de entradas o de miembros de su familia, siempre que la citación para la intervención quirúrgica se reciba después de la compra de la entrada y que coincida con las fechas programadas del evento.

Tenga en cuenta que para reclamaciones por causa médica, el comprador de la entrada deberá presentar el certificado médico correspondiente o el parte de accidente o incidente.

Relacionadas con trabajo / estudios:

- Despido laboral del comprador de la entrada, en ningún caso aplicable en caso de extinción del contrato de trabajo, baja voluntaria, trabajo por cuenta propia o no superación de un periodo de prueba. En cualquier caso, la entrada deberá haberse adquirido antes de que el empleador lo comunique por escrito al trabajador. El comprador de entradas deberá presentar una copia de la carta de despido debidamente firmada por el empleador.
- Incorporación a un nuevo puesto de trabajo en una sociedad distinta y con un contrato laboral no inferior a un año, siempre que dicha incorporación al nuevo puesto de trabajo se produzca con posterioridad a la compra de la entrada. El comprador de entradas deberá presentar una copia del contrato de trabajo firmado por el empleador.
- La obligatoriedad de someterse a exámenes oficiales para puestos de empleo público, ya sea como opositor o como miembro del tribunal de la oposición, convocados y anunciados a través de un organismo público con posterioridad a la compra de la entrada y siendo a la vez en las fechas del evento. El comprador del billete deberá presentar un justificante de la fecha y hora del examen.
- Traslado de un empleado cuando ello implique un cambio del lugar de residencia habitual del comprador de entradas de más de 150 kilómetros en la fecha del acontecimiento, quedando excluidos los casos en que el comprador de entradas sea autónomo. El traslado deberá notificarse al comprador de entradas con posterioridad a la compra de la entrada. A efectos de este servicio de cancelación de entradas, se entenderá por lugar de residencia habitual aquel en el que el comprador de entradas permanezca de forma permanente durante un periodo superior a 6 meses al año. El comprador de entradas deberá presentar una copia del documento oficial en el que conste la fecha, la hora y el lugar de reasignación.
- Convocatoria como miembro de una junta electoral, recibida después de la compra de la entrada y que obligue al comprador de entradas a asistir durante la fecha del evento. El comprador de entradas deberá acreditar la fecha y hora de la convocatoria.

Relacionadas con el transporte:

- Avería o accidente sufrido por el vehículo propiedad del comprador de entradas o de su cónyuge, ocurrida en un plazo de 48 horas antes del evento y que suponga la inmovilización del mismo o imposibilite la asistencia por parte del comprador de entradas. En cualquier caso, el vehículo deberá ser trasladado a un taller para la reparación y comprobación de la avería, debiendo presentar el comprador de entradas la correspondiente factura justificativa de la ocurrencia de la incidencia.
- Retraso en la llegada del medio de transporte público utilizado por el comprador de entradas para asistir al evento, siempre que haya un mínimo de 2 horas entre la llegada oficialmente programada de dicho medio de transporte a la ciudad donde se celebra el evento y la hora de inicio del evento propiamente dicho. Para tramitar el pago se deberá presentar la documentación expedida por el titular de la empresa de transporte público que justifique y certifique el retraso.

Relacionadas con temas legales:

- Detención policial preventiva o indebida no asociada a ninguna acción delictiva del comprador de entradas, ocurrida después de la compra de la entrada y que coincida con las fechas del evento. El comprador de entradas deberá presentar una copia de la denuncia policial.
-

- Citaciones como parte en un procedimiento judicial, es decir, como demandado o demandante, testigo o miembro del jurado, así como las órdenes dictadas por las autoridades que requieran la presencia y que se reciban con posterioridad a la compra de la entrada y requieran la asistencia por parte del comprador de entradas en la fecha del evento. El comprador de entradas deberá presentar una copia de la citación oficial.
- Que el comprador de entradas reciba una citación para un procedimiento de divorcio. El comprador de entradas deberá presentar una copia de la citación oficial
- Entrega de un niño adoptado que coincide con las fechas del evento. El comprador de entradas deberá presentar una copia del documento oficial para su adopción.
- El hecho de que el comprador de entradas no asista al evento si la solicitud de visado es rechazada a pesar de no existir ningún obstáculo legal, aunque el comprador de entradas que solicita el visado haya presentado todos los documentos exigidos por el consulado durante la solicitud. Para que se cubra el importe del reembolso, será obligatorio presentar la carta del consulado con membrete, sellada y firmada, relativa a la denegación del visado. Las denegaciones de visado basadas en la falta de documentos y los obstáculos legales no estarán cubiertas.

Relacionadas con robos:

- Robo, intento de robo o cualquier acto violento cometido contra el comprador de entradas o sus acompañantes durante el trayecto hasta el lugar del evento que impida, en términos absolutos y definitivos, que el comprador de entradas asista al evento. Informe policial necesario para justificar el reembolso.
- Robo o hurto de las entradas adquiridas al comprador de entradas o a sus acompañantes que les impida, en términos absolutos y en definición, asistir al evento o espectáculo. Quedan excluidas las entradas adquiridas en línea. Informe policial necesario para justificar el reembolso.

Relacionadas con incidentes en la residencia o lugar de trabajo:

- Pérdidas graves debidas a robo, incendio, inundación o explosión en el lugar de residencia habitual o en los locales profesionales del comprador de entradas, ya sean alquilados o de su propiedad, ocurridos en los 7 días anteriores al inicio del evento comprador. Los daños deben hacer inhabitable el lugar de residencia o los locales o entrañar un riesgo grave de daños mayores que justifique esencialmente la presencia en ellos el día del evento. Otros siniestros graves no enumerados anteriormente que, por su naturaleza, justifiquen la no asistencia al evento. El comprador de entradas deberá facilitar copia de la declaración de siniestro realizada sobre los bienes dañados.

3 Exclusiones

No se devolverá el Importe de reembolso de las entradas por cancelaciones derivadas de:

1. **Enfermedades preexistentes para las que el comprador de entradas haya recibido tratamiento durante los 24 meses anteriores a la compra de las entradas.**
 2. **Complicaciones del parto y del embarazo que se produjeron después del séptimo mes de gestación.**
 3. **Cualquier reclamación en la que el proveedor de servicios o el organizador del evento ofrezca un vale o un reembolso parcial dentro del ámbito de su propia política de reembolsos.**
 4. **La negativa del comprador de entradas a asistir al evento.**
 5. **Cualquier lesión o enfermedad que no haya requerido tratamiento por un médico certificado.**
 6. **Trastornos psiquiátricos o mentales.**
 7. **Lesiones o accidentes que se produzcan bajo los efectos del alcohol (por encima del límite legal establecido en el código de circulación) o de drogas, salvo que hayan sido prescritas por un médico colegiado.**
 8. **Cualquier acto ilegal**
 9. **Aplazamiento, cancelación, traslado o abandono del Evento por parte del intérprete, artista, promotores u organizadores del Evento.**
-

10. **Cancelación del acontecimiento debido a las condiciones meteorológicas**
11. **Lesión autoinfligida intencionadamente, suicidio o intento de suicidio.**
12. **Pérdida de la(s) entrada(s).**
13. **Pérdida (en lugar de robo) de documentos de identidad.**
14. **Mala conducta intencionada o fraudulenta cometida por el comprador de entradas.**
15. **Procedimientos penales contra el comprador de entradas.**
16. **Guerra civil o exterior, disturbios, movimientos populares, actos de terrorismo o su amenaza, cualquier efecto de una fuente de radiactividad.**
17. **Entradas adquiridas después de que un gobierno haya emitido un aviso que impide asistir a un evento.**
18. **Entradas para eventos adquiridas por motivos profesionales.**
19. **Averías o retrasos en el transporte público causados por huelgas o conflictos laborales anunciados o iniciados antes de que el comprador de la entrada saliera de casa, o cuando el comprador de la entrada hubiera podido organizar su viaje de otro modo.**
20. **Liquidación o quiebra del intérprete, artista, empresa promotora u organizadora del evento, sus agentes o cualquier persona que actúe en su nombre.**
21. **Epidemias, pandemias, cuarentenas masivas, cierres/cancelaciones de eventos por restricciones gubernamentales o catástrofes naturales.**
22. **Pérdida resultante de guerra, invasión, acto de hostilidades del enemigo extranjero (guerra declarada o no), guerra civil, rebelión, revolución, insurrección o usurpación del poder militar, nacionalización, confiscación, requisición, incautación o destrucción por el gobierno o cualquier autoridad pública.**
23. **Entradas revendidas por el organizador del evento después de que el comprador inicial cancelara y recibiese el correspondiente reembolso por un motivo cubierto.**

4 Definiciones

Las siguientes palabras utilizadas en negrita y cursiva en este documento tendrán el significado que se indica a continuación:

Accidente: Lesión corporal que deriva directamente de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del Comprador de la Entrada, que produzca Fallecimiento, Incapacidad Permanente o cualquier otra situación garantizada por este **servicio de cancelación de entradas**.

Tendrán la consideración de Accidente:

- Las descargas eléctricas y el rayo.
- Los envenenamientos, asfixias, quemaduras o lesiones producidas por aspiración involuntaria de gases o vapores, inmersión o sumersión o por ingestión de materias líquidas, sólidas, tóxicas o corrosivas.
- Las infecciones, cuando el agente patógeno haya penetrado en el cuerpo por una lesión producida por un accidente cubierto, siempre y cuando se pueda demostrar fehacientemente la relación causa-efecto.
- Igualmente quedan cubiertos los atentados que no sean cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Cobertura de Vuelo, quedan cubiertos los accidentes que el Comprador de la Entrada pueda sufrir al viajar como pasajero de una Empresa de transporte aéreo, debidamente autorizada siempre que la aeronave sea pilotada por personal con licencia de piloto vigente y en regla y (I) que la aeronave se encuentre en vuelo regular o “chárter” entre aeropuertos acondicionados para tráfico de pasajeros, o (II) que la aeronave se encuentre estacionada en las pistas de aterrizaje o despegue de los citados aeropuertos, o (III) que la aeronave se encuentre realizando en los mismos cualquier tipo de maniobra.

Comprador de la entrada se referirá a los usuarios de las plataformas de distribución y venta de entradas, propiedad de, o utilizadas por los organizadores del evento, que hayan adquirido una entrada para asistir a un evento a través de dicha plataforma y que se vean impedidos de asistir por alguna de las situaciones previstas en las condiciones del **servicio de cancelación de entradas**.

Enfermedad Grave: Enfermedad, según Definiciones, que implique hospitalización del Comprador de la Entrada por un periodo de más de 24 horas o que conlleve riesgo de fallecimiento inminente y que haga médicamente imposible su asistencia al evento contratado.

Entrada(s): se referirá a una entrada vendida por el organizador del evento a través de una plataforma de venta de entradas para entrar en un lugar donde se celebre un evento y que tenga un número de identificación único. Las entradas revendidas no estarán cubiertas.

Evento se referirá a un evento musical o exposición cultural que tenga lugar en España y para el que el organizador del evento vende una entrada al público en general.

Familiar: Cónyuge, pareja de hecho debidamente inscrita en el correspondiente Registro Oficial (si la pareja de hecho no estuviera inscrita, será preciso presentar la documentación pertinente que acredite que se cumplen los mismos requisitos que si estuviera inscrita), padres, suegros, hijos, yernos, nueras, hermanos, cuñados, abuelos, nietos, tíos y sobrinos del Comprador de la Entrada.

Importe del reembolso se referirá al precio de la entrada menos los gastos de gestión a los que tendrá derecho el comprador de entradas en caso de no asistir al evento debido a cualquiera de los supuestos contemplados en estos Términos y Condiciones del **servicio de cancelación de entradas**.

Gastos de gestión se referirá al importe cobrado por el organizador del evento al comprador de entradas en la plataforma por la prestación del servicio de cancelación de entradas. Dicho importe incluirá los impuestos aplicables.

Lesión Grave: Lesión ocurrida tras un Accidente, según Definiciones, cuyas consecuencias le impidan al Comprador de la Entrada el normal desplazamiento desde su Domicilio Habitual, o que implique hospitalización de más de 24 horas y que haga médicamente imposible su asistencia al evento contratado.

Medios de Transporte Público: todo medio de transporte que pertenezca a una empresa autorizada para el transporte de pasajeros ya sea de tierra, mar o aire, en el que el Comprador de la Entrada viaje como pasajero y por el que hubiere pagado un billete.

Plataforma se referirá al portal en línea utilizado por el organizador del evento y a través del cual venderá las entradas para asistir al evento que incluyen el **servicio de cancelación de entradas**.

Precio de la entrada se referirá al importe abonado por el **comprador de entradas** por la compra de la **entrada** en la **plataforma**, junto con los gastos de gestión y los impuestos correspondientes.

Servicio de cancelación de entradas se referirá al servicio prestado por el **organizador del evento** a los compradores de entradas mediante el cual analiza y valida la situación que imposibilita al comprador de entradas asistir al evento para el que se han adquirido entradas y, por consiguiente, da derecho al comprador de entradas al **importe del reembolso**. Este servicio también incluirá el reembolso por parte del organizador del evento del importe del reembolso a través del medio de pago utilizado originalmente por el comprador de entradas en el momento de la compra de la entrada.

5 Proceso de reclamación

Una vez verificadas las consecuencias de la reclamación, el promotor abonará la indemnización pactada en las presentes condiciones, para el caso que se contemple en la reclamación.

Es responsabilidad del comprador de la entrada, probar la existencia de la reclamación al organizador del evento a través de los canales establecidos a este efecto.

Si existe acuerdo entre ambas partes, el organizador del evento abonará el importe acordado en las presentes condiciones.

El comprador de las entradas podrá reclamar el importe del reembolso en aplicación del servicio de cancelación de entradas siempre que:

- a) El comprador de entradas esté registrado, haya adquirido una entrada nominal y/o serializada en la plataforma del organizador del evento o las plataformas de distribución autorizadas y la entrada sea válida en el momento de solicitar la cancelación de entradas.
 - b) El comprador de entradas deberá proporcionar las pruebas y/o justificaciones necesarias al organizador del evento en relación con su solicitud de cancelación de su entrada.
 - c) El comprador de entradas haya dado su consentimiento expreso al organizador del evento o al tercero que actúe por cuenta suya en el proceso de gestión de la solicitud de cancelación de entradas para permitir que pueda acceder a la información personal relacionada con el incidente causante de su cancelación de asistencia al Evento con la finalidad de prevenir el fraude.
 - d) El organizador del evento validará que el comprador de entradas haya registrado el motivo de la no asistencia al evento, así como que haya facilitado toda la información necesaria.
-

- e) El organizador del evento reembolsará al comprador de entradas el importe del reembolso.
- f) Una vez que se haya reembolsado al comprador de entradas el Importe de reembolso de la entrada, la entrada pagada no estará sujeta a ninguna nueva solicitud de reembolso por parte de otro comprador de entradas.
- g) El organizador del evento procederá a abonar el importe de reembolso al comprador de entradas.

Toda la información y pruebas requeridas por el organizador del evento deberán ser aportadas a costa del comprador de las entradas y deberán ser de la forma y naturaleza que indica el organizador del evento para tramitar la reclamación.

6 Reclamaciones fraudulentas

La presentación de una reclamación que sea de cualquier modo deshonesta, falsa o fraudulenta, supondrá la denegación de la reclamación correspondiente.

7 Reporte de Incidentes y Pago de Indemnizaciones

El Comprador de la Entrada debe comprobar primero los términos, condiciones y exclusiones del servicio de cancelación para asegurarse de que lo que pretende reclamar está cubierto por el servicio de cancelación. Se exigirá la presentación de facturas originales, recibos, informes oficiales, billetes, acuerdos, extractos de tarjetas de crédito o débito y cualquier otra prueba documental en apoyo de cualquier reclamación al igual que su consentimiento expreso para permitir que pueda acceder a la información personal relacionada con el incidente causante de su cancelación de asistencia al Evento con la finalidad de prevenir el fraude.

Datos de contacto para la declaración de cancelaciones de entradas:

El Comprador de la Entrada, deberá ponerse en contacto con SERVICIO DE ATENCION INCIDENCIAS SOLUTIONS, S.L. por correo electrónico (ticketing@saincidencias.com) indicando:

- Número de Entrada
- Circunstancia causante de la cancelación de asistencia al evento
- Factura de compra de la entrada a su nombre

En función del tipo de incidente de que se trate, se solicitarán los documentos precisos para la tramitación del expediente.
