

# Condiciones Generales de Compra

VERSIÓN: Enero 2024

Nuestro objetivo en Ticketmaster Spain S.A.U., sociedad registrada en España, con número de identificación fiscal A60905486, con domicilio social en Calle Pallars, 193, Edifici@ Mar, Planta 10, 08005 Barcelona e inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, hoja B-133269, Tomo 43102, Folio 166 («nuestra entidad», «nosotros», «nuestro» «Ticketmaster»), es que tu experiencia al realizar una compra sea fácil, ágil y justa, de forma que podamos conseguir que pongas rumbo a espectáculos en directo lo más rápidamente posible. Estas Condiciones Generales de Compra se han concebido para asegurar que el proceso de compra en ticketmaster.es te resulte satisfactorio y comprensible. Estas Condiciones Generales de Compra incorporan asimismo nuestras Condiciones de Uso de la web, a las que nos remitimos. Éstas estarán siempre a tu disposición en castellano, catalán o inglés en ticketmaster.es para tu consulta, archivo o impresión. Atendemos a consultas relacionadas con la Condiciones Generales de Compra y las Condiciones de Uso de este sitio web en los formularios que ponemos a tu disposición y/o a través del correo electrónico [legal@ticketmaster.es](mailto:legal@ticketmaster.es).

Ticketmaster es un servicio de compra on-line, disponible las 24 horas del día, donde podrás adquirir cómodamente desde tu ordenador entradas para todo tipo de espectáculos y eventos a través de internet.

A través de su sitio ticketmaster.es, Ticketmaster pone a tu disposición un servicio de venta anticipada de entradas, facilitando al público y a los usuarios la adquisición de entradas, gestionando en nombre y por cuenta del promotor la distribución de las mismas.

Asimismo, en este apartado encontrarás toda la información necesaria sobre los trámites que debe seguir el usuario para comprar una entrada a un evento o espectáculo, los términos y condiciones, política de devoluciones, etc. Ticketmaster pone a tu disposición su sitio web en castellano, catalán e inglés. El usuario podrá seleccionar en cualquier momento el idioma en la que prefiera gestionar y formalizar la adquisición de entradas o simplemente seleccionar la lengua que prefiera para su navegación por ticketmaster.es.

Para todas las cuestiones relativas a la gestión de datos de carácter personal del usuario, por favor, visita nuestra [Política de Privacidad](#).

La utilización de la Web atribuye la condición de usuario e implica la aceptación de las disposiciones incluidas en estas Condiciones Generales de Compra y Condiciones de Uso en la versión publicada por Ticketmaster en el mismo momento en que el usuario acceda a la web.

El usuario declara que dispone de capacidad legal necesaria para actuar y contratar en la web de acuerdo con las condiciones más abajo desglosadas, las cuales declara comprender y aceptar.

El usuario es el responsable de facilitar sus datos correctamente en los procesos de compra establecidos en la página web de Ticketmaster, debiendo prestar especial atención en cuanto a la introducción de los datos bancarios y de carácter personal.

Ticketmaster, de acuerdo con su política de privacidad, se compromete, en la utilización de los datos incluidos en el fichero, a respetar su confidencialidad y a utilizarlos de acuerdo con la finalidad del fichero, así como a dar cumplimiento a su obligación de guardarlos y adaptar todas las medidas para evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente referente a la protección de datos de carácter personal. El envío y la remisión de datos que se realice por el usuario a través de la web de Ticketmaster o la información que éste remita, se encuentra protegida por las más modernas técnicas de seguridad electrónica en la red. Asimismo, los datos suministrados y almacenados en nuestras bases de datos se encuentran igualmente protegidos por sistemas de seguridad que impiden el acceso de terceros no autorizados a los mismos. Ticketmaster realiza sus mejores esfuerzos para disponer de los sistemas más actualizados para la eficacia de estos sistemas de seguridad.

El servicio de venta de entradas es de carácter oneroso, disponiendo el usuario de toda la información relativa al precio de cada entrada en todo momento en la web. El servicio de información ofrecido a través de la web es de carácter gratuito.

Ticketmaster pretende facilitar a promotores y al público en general un canal de adquisición de dichas entradas, pero en ningún momento actúa como entidad promotora del evento o espectáculo.

## 01. General

1.1 Vendemos entradas y productos y/o servicios asociados en nombre de promotores, productores, equipos, artistas y recintos o locales. Denominamos como "Promotor" o "Promotores" a personas que organizan o celebran el espectáculo y/o que nos facilitan entradas y/o productos o servicios asociados para vendérselos.

1.2 Vendemos entradas en el momento y a medida que nos las asignan los Promotores. La cantidad de entradas puestas a nuestra disposición para su venta varía de un espectáculo a otro. Suelen venderse las entradas a través de diversos puntos de distribución, entre los que se incluyen los canales telemáticos, los centros de llamadas y, en algunos casos, las taquillas. Todos los puntos de distribución acceden al mismo inventario y sistema de expedición de entradas y, por ello, las entradas a espectáculos populares pueden agotarse rápidamente. En ocasiones, pueden ponerse a disposición más entradas antes del espectáculo, pero Ticketmaster no ejerce ningún control sobre dicho inventario o su disponibilidad.

1.3 Para algunos espectáculos los Promotores nos asignan Entradas Platino para que las vendamos. Las Entradas Platino son entradas con un valor añadido a precios que fija el mercado, que suelen ser superiores a su valor nominal. Las Entradas Platino no incluyen ninguna prestación adicional, como por ejemplo objetos promocionales.

1.4 Para algunos espectáculos, las entradas pueden venderse como parte integrante de un «Paquete» (cuando se vende una entrada para un espectáculo junto con concesiones, objetos promocionales u otras prestaciones de valor, como por ejemplo asientos exclusivos, alojamiento, transporte, comidas u objetos promocionales como un paquete de todo incluido a un precio de todo incluido) o de una «Venta Dirigida» (en la que, además de una entrada, e independientemente de la misma, se ofrece al cliente la posibilidad de adquirir aparcamiento, objetos promocionales, viaje, etc.).

1.5 En estas Condiciones Generales de Compra, denominamos «Artículos» a toda clase de productos y/o servicios que ofrecemos en venta (como por ejemplo entradas, Entradas Platino, Paquetes y Ventas Dirigidas). Toda referencia a una entrada incluye (en su caso) una Entrada Platino. Para comprarnos un Artículo(s), debes tener como mínimo 18 años y contar con una tarjeta de crédito/débito válida y emitida a su nombre.

El usuario declara que es mayor de edad (mayor de 18 años) y dispone de capacidad legal necesaria para contratar los servicios ofertados por los

proveedores en la web, de acuerdo con las condiciones más abajo desglosadas, las cuales declara comprender y aceptar.

En el caso de contratación por menores de edad, se requiere la autorización de los padres o tutores para poder disfrutar del servicio contratado. El usuario es el único responsable de la veracidad y exactitud de los datos proporcionados a Ticketmaster en el proceso de reserva.

1.6 Nuestras Condiciones Generales de Compra no son de aplicación a ninguna compra realizada a través de Groupon. Si tiene cualquier duda o queja derivada de su compra de entradas a través de Groupon, deberá ponerse en contacto directamente con dicha entidad. Actuamos en calidad de colaborador logístico de Groupon.

## 02. Contrato

2.1 Toda compra de un Artículo nuestro se rige por estas Condiciones Generales de Compra.

2.2 Tu contrato de compra de un Artículo se inicia cuando confirmamos tu compra y finaliza en cuanto termina el espectáculo para el que hayas adquirido el Artículo, si bien, no obstante, si has comprado cualquier producto dentro de una Venta Dirigida, tu contrato de compra del mismo finalizará a los catorce (14) días de la fecha en que se le entregue. Todas las compras están sujetas a que se verifique la tarjeta de pago y se realicen otras comprobaciones de seguridad, y podrá anularse tu operación si no supera nuestro proceso de verificación

2.3 Se compromete a no obtener ni intentar obtener cualquier clase de Artículos mediante el uso no autorizado de cualquier robot u otro dispositivo automatizado o cualquier otra actividad ilícita o no autorizada. Nos reservamos el derecho de anular cualquier operación que sospechemos razonablemente que se ha realizado incumpliendo estas disposiciones, sin avisarle previamente, y todos y cualquiera de los Artículos adquiridos mediante dicha operación serán nulos.

2.4 Nos reservamos el derecho de anular reservas que sospechemos razonablemente que se han realizado de forma fraudulenta.

### 03. Compra de entradas

Para que la compra de tus entradas sea lo más fácil posible, te ofrecemos diferentes opciones:

- Por Internet
- Por móvil
- En la Red de Tiendas

#### **Venta de entradas por Internet**

Comprando tus entradas por Internet no sólo te ahorrarás las colas, también podrás consultar tu historial de compra en cualquier momento y descargar las entradas en tu dispositivo móvil.

#### **Red de Tiendas**

Aquí puedes adquirir tus entradas. Puedes pagar en metálico y, en los centros en los que se indique, con tarjetas de crédito y débito. Si quieres localizar la tienda que tienes más cerca, puedes consultar nuestra [lista de tiendas](#).

*Nota: Asegúrate que servicio está disponible para el espectáculo que estás adquiriendo.*

### 04. Formas de pago

#### **Compras realizadas por Internet:**

Aceptamos las siguientes tarjetas de crédito: Visa, Mastercard y American Express, independientemente de la entidad y la modalidad (crédito/débito). El sistema de venta de entradas utiliza un servidor seguro y la última tecnología en encriptación. Si quieres conocer más detalles sobre nuestra política de seguridad, pulsa [aquí](#).

*Atención: Nuestro sistema no admite pagos con tarjetas virtuales, puesto que para la recogida de entradas se requiere la presentación de la tarjeta utilizada en la compra, así como documento acreditativo de la titularidad de la misma (DNI o pasaporte).*

#### **Compras realizadas en las tiendas:**

La forma de pago habitual en las tiendas es en metálico, pero en algunos de los centros se admite el pago con tarjeta. Te recomendamos que consultes las condiciones de compra antes de dirigirte al punto de venta.

### 05. Comprueba la compra

Puedes asegurarte de que la compra se ha realizado con éxito accediendo al apartado "[Entradas pendientes de recogida](#)". Es posible que necesites la tarjeta con la que has realizado la compra.

Si tu compra se ha realizado correctamente, recibirás en tu email un correo de confirmación con información detallada de la compra que acabas de realizar. Puede ser que este correo no te llegue a la "Bandeja de entrada" ya que algunos servicios de internet lo detectan como spam. Te recomendamos que mires siempre el apartado de "Correos no deseados". Si la compra la has realizado por teléfono no recibirá esta confirmación.

## 06. ¿Cómo obtengo mis entradas?

Una vez finalizada tú compra y recibido el email de confirmación, tus entradas ya estarán disponibles para su recogida. Tanto en la pantalla final de compra, como en el email de confirmación, te indicaremos qué opciones de recogida tienes disponibles para tus entradas. También puedes consultar las [Entradas pendientes de recogida](#) con tu tarjeta de compra. Te recomendamos recoger tus entradas con antelación.

Consulta nuestras [opciones de recogida](#).

## 07. Entrega

Nuestro objetivo es proceder al envío de las entradas lo antes posible. Si éstas no te han llegado cinco días antes del espectáculo (o, si tienes que desplazarte, cinco días antes de que salga de viaje), contacta con nosotros. Incluye tu número de referencia y el nombre y código postal con el que se realizó la reserva.

## 08. Precios y gastos

8.1 Las compras que nos realices pueden generar gastos de gestión por Artículo y gastos de entrega no reembolsables por pedido, pero todas se especificarán antes de que se inicie el proceso de compra.

8.2 Las transacciones podrán tener un cargo o tarifa de «cuota de servicio» de 2 euros IVA incluido por transacción. Esta tarifa contribuye a cubrir los costes técnicos y de mantenimiento del sitio web con un servicio 24 horas al

día, 7 días a la semana, comisiones bancarias y seguridad de pago, atención al cliente y todo lo relacionado con el procesamiento de tu transacción, así como nuevas funcionalidades para ofrecerte la mejor experiencia de reserva posible. La tarifa se cobra por transacción/pedido, independientemente de cuántos tickets se compren y del método de pago utilizados. Esta tarifa no se reembolsa en caso de cancelación de evento o pedido puesto que nosotros hemos facilitado igualmente estos servicios.

8.3 Si vas a comprar entradas Ticketmaster Platino, las siguientes Condiciones Especiales se aplican además del resto de Condiciones Generales. Si hay alguna inconsistencia entre estas Condiciones Especiales y las Condiciones Generales, las Condiciones Especiales tendrán preferencia cuando se esté comprando entradas Ticketmaster Platino. Las entradas Ticketmaster Platino sólo se venden online y a través de ticketmaster.es. El precio de las Entradas Platino puede variar ya que se fija en función de la demanda en el momento de la compra. Abonas el precio publicado en nuestra web en el momento de realizar tu compra, pero el precio de las Entradas Platino similares puede aumentar o disminuir una vez que hayas realizado tu compra. No tendrás derecho a una devolución de la diferencia de precio, si el precio de las Entradas Platino similares disminuye posteriormente a tu compra.

8.4 Debes saber que el precio que figura impreso en las Entradas Platino suele corresponderse con su valor nominal y no así con el precio de compra. No tendrás derecho a una devolución por el hecho de haber abonado un precio superior al valor nominal de la Entrada Platino. La fijación de precios en función del mercado nos permite ofrecer a los aficionados acceso a las mejores entradas, y a la vez permite que los Promotores fijen el precio de las entradas en un valor más próximo a su valor real. El precio abonado por una Entrada Platino se corresponde con su valor real en el momento de la compra. Las entradas Ticketmaster Platino corresponden a algunos de los mejores asientos o entradas disponibles para cada evento, así que el número de entradas Ticketmaster Platino disponibles puede ser muy limitado y pueden agotarse rápidamente. En ocasiones, pueden salir a la venta entradas adicionales antes del evento pero Ticketmaster no controla este inventario o su disponibilidad. Para obtener más detalles sobre las tarifas y otros cargos que se aplican a tu pedido de entradas Ticketmaster Platino, por favor busca la información en las páginas donde se muestran las entradas Ticketmaster Platino.

## 09. Anulaciones

9.1 Si has comprado una entrada, una Entrada Platino o un Paquete, no tendrás derecho a anular su compra. Tampoco tendrás derecho a anular cualquier «Venta Dirigida Excluida», como por ejemplo una Venta Dirigida que incluya viaje, alojamiento, comidas, transporte o servicios de ocio. Puedes consultar una relación exhaustiva de Ventas Dirigidas Excluidas en nuestra información sobre anulaciones.

9.2 Si has comprado cualquier producto dentro de una Venta Dirigida (salvo que se trate de una Venta Dirigida Excluida), tendrás derecho a anular tu operación dentro de los catorce (14) días siguientes a la fecha de entrega del producto (o durante el plazo mayor que en su caso se fije en los términos y condiciones del Promotor). En ese caso no obstante no tendrás derecho a anular tu compra asociada de entradas. Para anular tu compra dentro de una Venta Dirigida, deberás cumplimentar y presentar nuestro formulario de anulación o ponerte en contacto con nosotros. Puedes consultar más datos sobre tus derechos de anulación en nuestra [información sobre anulaciones](#).

## 10. Entradas

10.1 Cualquier entrada que nos compres seguirá siendo propiedad del Promotor y es una licencia personal revocable que podrá retirarse, denegándose la admisión en cualquier momento. Si esto ocurre, se te devolverá el precio de venta de la entrada que se te retire o para la que se te deniegue el acceso (incluidos los correspondientes gastos de gestión por entrada pero excluidos los gastos de tramitación por pedido).

10.2 Las políticas fijadas por nuestros Promotores podrían impedirnos expedir entradas en sustitución de cualquier entrada perdida, robada, deteriorada o destruida. Por ejemplo, en espectáculos sin asientos, en los que pueda utilizarse la entrada original y la de sustitución, podría comprometerse el aforo permitido del recinto. Si se expiden entradas en sustitución, podremos cargarte gastos de administración razonables.

10.3 Al recibir tus entradas, guárdalas en un lugar seguro. No asumiremos ninguna responsabilidad por cualquier entrada perdida o robada. Ten en cuenta que la exposición directa a la luz solar o al calor puede en ocasiones deteriorar las entradas. La entrada deberá conservarse en un lugar seco, alejado del calor, sin contacto alguno con plásticos ni campos magnéticos.

10.4 Es tu responsabilidad comprobar tus entradas; no siempre pueden rectificarse los errores, si bien antes de iniciar el procedimiento de contratación te informaremos de los medios técnicos que ponemos a tu disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos.

10.5 Tienes derecho exclusivamente a un asiento de un valor que se corresponda con el indicado en tu entrada.

#### 10.6 Seguro de Eventos

Si no puedes asistir al evento, el seguro de No Asistencia de Mondial Assistance te devuelve el 100% del importe pagado por la entrada.

El Seguro de No Asistencia te cubrirá siempre y cuando no puedas asistir al evento por razones de enfermedad, retraso en el viaje, avería o accidente de tráfico, despido laboral, etc. Consulta [aquí](#) los términos y condiciones del Seguro de No Asistencia a Eventos.

Dicho seguro cubre el importe total pagado por la entrada hasta un máximo. Puedes consultar [aquí](#) el límite de la indemnización.

### 11. Prohibiciones

11.1 Al comprarnos entradas, se limitará el número de entradas que puedes comprar a un número concreto por cada espectáculo. Este número se incluye en la primera página de compra y se verifica en cada operación. Esta política está en vigor para prevenir prácticas injustas en la compra de entradas. Pueden limitarse las entradas a un número máximo por persona, por tarjeta de crédito y, en algunos espectáculos, puede aplicarse una restricción por hogar. Nos reservamos el derecho de anular las entradas adquiridas que excedan de este número sin previo aviso.

11.2 Pueden venderse entradas con determinadas limitaciones en cuanto a acceso o utilización, como por ejemplo de vista limitada, obstruida o lateral, o edad mínima de acceso. Cuando así suceda, se publicará dicha limitación en nuestra web o se te comunicará de otro modo antes o en el momento de reservar las entradas. Es tu responsabilidad asegurarte de que procedes a la lectura de todas las comunicaciones publicadas en nuestra web.

11.3 No podrás revender o ceder tus entradas cuando se prohíba por ley.

11.4 No podrás combinar una Entrada con cualquier prestación, viaje o servicio de alojamiento y/o cualquier otra clase de objetos promocionales, productos o servicios para crear un paquete, salvo que recabes nuestra autorización fehaciente y por escrito y la del Promotor.

11.5 No se podrá utilizar una entrada para realizar publicidad, promociones, concursos o sorteos salvo que se recabe la autorización fehaciente y por escrito del Promotor. Sin embargo, en el supuesto de que se recabe dicho consentimiento, el uso de nuestras marcas y demás propiedad industrial e intelectual se deberá con nuestro consentimiento previo.

## 12. Espectáculo

12.1 En el supuesto de cancelación o cambio de fecha de un espectáculo, utilizaremos todos los medios que estén razonablemente a nuestro alcance para comunicarte la cancelación en cuanto recibamos la correspondiente autorización del Promotor. Ticketmaster, ante cualquier cambio que se produzca en un evento o espectáculo se compromete a:

- a) Publicarlo en su web tan pronto tenga conocimiento del mismo, a efectos de mantener debidamente informados a los usuarios.
- b) Enviar un mensaje a la dirección de correo electrónico o un SMS al número de teléfono móvil indicados por el usuario en el momento de la compra informando sobre dichos cambios.
- c) Ticketmaster informará al usuario acerca del procedimiento para proceder a la devolución del importe.

12.2 Debes saber que las horas publicitadas de inicio de los espectáculos están sujetas a cambio.

12.3 Las entradas se venden sin perjuicio del derecho del Promotor a modificar o variar el programa por hechos o circunstancias ajenas razonablemente a su voluntad, sin que venga obligada por ello a devolver cantidades o cambiar entradas, salvo que dicho cambio suponga una alteración sustancial, de conformidad con lo previsto en el apartado 13.4, en cuyo caso será de aplicación lo dispuesto en dicho apartado.

12.4 La responsabilidad sobre las condiciones de visibilidad donde tenga lugar el evento o espectáculo, su calidad acústica, la comodidad del local, accesibilidad, etc, corresponden al promotor.

## 13. Devoluciones

13.1 En ocasiones, los espectáculos son objeto de cancelación, cambio de fecha o alteración sustancial por parte del equipo, el artista o el Promotor por motivos muy diversos. Ponte en contacto con nosotros para recibir las

indicaciones precisas.

Una vez adquirida la entrada, no se cambiará ni se devolverá su importe, salvo por causas previstas en la legislación vigente.

La imposibilidad de asistir a un evento o espectáculo o la comisión de un error al realizar la adquisición de la o las entradas no son motivos que permitan su devolución. El usuario no podrá ejercitar el derecho de desistimiento ni de resolución, de acuerdo con la normativa vigente en materia de consumo y de ordenación del comercio minorista.

**13.2 Cancelación:** Si se cancela un espectáculo (y no se cambia de fecha), se te ofrecerá la devolución del precio de venta de tu(s) entrada(s), incluidos los correspondientes gastos de gestión por entrada. Si se celebra un espectáculo a lo largo de varios días y se cancela(n) uno o varios día(s) (pero no todos los días que constituyen el espectáculo), podrá procederse a la devolución parcial que se corresponderá exclusivamente con el o los día(s) cancelado(s).

Ticketmaster, como distribuidor, única y exclusivamente podrá proceder a la cancelación de las entradas y, por tanto, a la devolución de su importe cuando reciba orden expresa del promotor del evento y/o espectáculo en los supuestos de cancelación, cambio de fechas, etc.

**13.3 Cambio de fecha:** Salvo indicación en contrario en relación con un espectáculo determinado, si se cambia la fecha del mismo, se te ofrecerán asientos (siempre que exista disponibilidad), de un valor correspondiente a tus entradas originales. En caso de no poder asistir al espectáculo en la nueva fecha, se te ofrecerá la devolución del precio de venta de tu(s) entrada(s), incluidos los correspondientes gastos de gestión por entrada. Deberás informarnos si no puedes asistir al espectáculo en la nueva fecha dentro del plazo que fijemos, de lo contrario, podremos confirmar tu reserva para la nueva fecha y no tendrás derecho a exigir una devolución.

**13.4 Alteración Sustancial:** Si se altera sustancialmente un espectáculo, podrás optar por confirmar tu pedido correspondiente para el espectáculo alterado o pedir una devolución (del precio de venta de tu(s) entrada(s), incluidos los correspondientes gastos de reserva por entrada.) En el supuesto de que no nos comuniqués tu decisión dentro de las 72 horas siguientes a la notificación, entenderemos que optas por la devolución. Una «alteración sustancial» es un cambio que propicie que el Espectáculo difiera sustancialmente del Espectáculo que podrían con carácter general esperar razonablemente los compradores de las entradas. El uso de suplentes en representaciones teatrales y/o cualquier clase de cambios en: (i) cualquier actuación de teloneros; (ii) los integrantes de un grupo; y/o (iii) la alineación o formación de cualquier espectáculo en el que intervengan artistas

múltiples (como por ejemplo un festival) no tendrá la consideración de alteración sustancial.

13.5 Para pedir tu devolución, envía tu solicitud por escrito a: Ticketmaster Spain S.A.U, Calle Pallars, 193, Edificio@ Mar, Planta 10, Edificio B, 08005 Barcelona (o a cualquier otra dirección que te comuniquemos). Deberás acompañar tus entradas sin utilizar y seguir cualquier otra indicación razonable que te hagamos llegar. A efectos contables, deberemos recibir tus entradas sin utilizar dentro de los 28 días siguientes a la fecha del espectáculo cancelado.

Puedes consultar toda la información referente a los cambios y cancelaciones que hayan podido sufrir nuestros eventos en la página de Cambios y cancelaciones.

En caso de cancelación, la devolución se podrá efectuar dentro del plazo de quince días desde la fecha de la comunicación pública de la suspensión del espectáculo. Transcurrido este plazo, no se admitirá ninguna devolución.

- Compras realizadas por teléfono, Internet o cajeros:

La devolución del importe de las entradas se ejecutará automáticamente a la tarjeta\* desde la que se realizó la compra en un plazo aproximado de 3 a 15 días hábiles. Si quieres comprobar el estado de tu compra accede al apartado "Compras" de Mi Ticketmaster (\*La devolución es efectiva en el plazo de 3 a 10 días hábiles siguientes al comunicado que te realizamos. Para verificar el abono, debes consultar el extracto de la tarjeta bancaria (débito o crédito) utilizada para la compra.)

- Compras realizadas en los centros Ticketmaster:

La devolución de las entradas adquiridas en los centros Ticketmaster se debe tramitar en el mismo punto de venta donde se adquirieron.

13.6 Si nos has comprado cualquier Artículo asociado a un espectáculo cancelado, cambiado de fecha o alterado sustancialmente (como por ejemplo aparcamiento o viaje) y se debe proceder a devolvarte el importe de tu entrada de acuerdo con esta cláusula 8, además del precio de compra del Artículo que nos hubieras comprado te devolveremos los gastos de gestión por Artículo.

13.7 Estas Condiciones Generales de Compra no afectan ni afectarán a tus derechos legales como consumidor. Para más información sobre tus derechos legales, ponte en contacto con la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN).

13.8 Salvo que sean de aplicación los apartados 13.2, 13.3 o 13.4, no pueden cambiarse o devolverse las entradas una vez compradas.

## 14. Admisión y Asistencia

14.1 El recinto se reserva el derecho a denegar la admisión en caso de incumplimiento por parte de los clientes de cualquiera de los términos y condiciones del espectáculo, del Promotor o por motivos de seguridad (incluyendo acciones de *crowd surfing*, *moshing* o el incumplimiento de alguna de las medidas establecidas para combatir la propagación del Covid-19). En estos casos los clientes no tendrán derecho a reembolso. El recinto se verá obligado en ocasiones a realizar consultas relacionadas de seguridad con el fin de garantizar la seguridad de los clientes. La entrada o entradas se emiten de acuerdo con las normas y regulaciones del recinto y del Promotor del evento. Todos los detalles estarán a disposición del usuario en la taquilla del recinto. La infracción de cualquiera de dichas normas y regulaciones, o cualquier otro acto que pueda provocar daño, perjuicio o agravio, dará derecho al recinto o al Promotor del evento a expulsar al usuario del recinto. En cualquier caso, Ticketmaster recomienda y remite al comprador a las normas establecidas, en cada caso y para cada evento, por el Promotor del evento o espectáculo concreto en cada momento.

14.2 Se hará todo lo posible por permitir el acceso durante los recesos de los espectáculos a las personas que lleguen tarde a los mismos, pero no siempre puede garantizarse la admisión.

14.3 No habrá pases de salida o de readmisión de ninguna clase.

14.4 Queda prohibido el uso no autorizado de equipos fotográficos y de grabación. Podrán destruirse o eliminarse fotos, videos y/o grabaciones. También podrán prohibirse los bolígrafos láser, teléfonos móviles, perros (salvo perros guía) y la comida y bebida propia del cliente (deberá consultarse con el recinto).

14.5 Tanto tú como el resto de titulares de entradas consentís la grabación de imágenes y sonido por formar parte del público espectador.

14.6 La exposición prolongada al ruido puede provocar pérdida de audición.

14.7 Un espectáculo puede incluir efectos especiales incluidos, sin que esta relación tenga carácter exhaustivo, efectos de sonido, audiovisuales, pirotécnicos o de iluminación.

## 15. Dudas y quejas

15.1 Si tienes cualquier duda o queja en relación con tu compra, ponte en contacto con nosotros, citando el número de tu pedido que se te habrá facilitado al finalizar la realización del pedido, en nuestra [página de ayuda](#) o directamente a través del [formulario de contacto](#).

15.2 Dado que vendemos Artículos en nombre de los Promotores, es posible que tengamos que ponernos en contacto con éstos para recabar más información antes de responder a tu queja. La resolución de algunas quejas puede tardar hasta 28 días, pero volveremos a contactar contigo lo antes posible.

15.3 En caso de producirse cualquier conflicto, procuraremos realizar consultas de forma diligente o negociar de buena fe, e intentaremos alcanzar un acuerdo transaccional que resulte justo y equitativo para tus intereses, los nuestros y los del Promotor.

15.4 En cualquier caso, puedes también acudir a la Plataforma para la resolución de litigios por compras en línea de la Unión Europea con el fin de resolver las quejas que pudieras tener sobre tu compra en el siguiente enlace <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

## 16. Miscelánea

16.1 Todos estos términos y condiciones se rigen por el Derecho español y cualquier conflicto que se derive de cualquier operación con Ticketmaster se someterá a la competencia exclusiva de los órganos jurisdiccionales españoles.

16.2 Estas Condiciones Generales de Compra y sus condiciones generales de contratación junto, en su caso, con las condiciones particulares que puedan establecerse, regulan expresamente las relaciones surgidas entre Ticketmaster y los terceros (en adelante "usuarios") que contraten a través del portal [ticketmaster.es](https://www.ticketmaster.es)

16.3 Las presentes Condiciones Generales han sido elaboradas de conformidad con lo establecido en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico; la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones generales de la Contratación; el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y la Ley 7/1996, de 15 de enero, de

Ordenación del Comercio Minorista, así como cuantas disposiciones legales resulten de aplicación.

16.4 Si cualquier cláusula incluida en estas condiciones generales fuese declarada, total o parcialmente, nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia afectará tan sólo a dicha disposición o a la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo las condiciones generales en todo lo demás, teniéndose tal disposición, o la parte de la misma que resultase afectada, por no puesta.

### 17. Ley de servicios digitales

La media mensual de beneficiarios activos del servicio, con arreglo a las Ley de servicios digitales, es de 27,164,043. Última actualización: 17 agosto 2023.