

CONDICIONES GENERALES DE RESERVA Y VENTA DE ENTRADAS **SAN SEBASTIÁN TURISMO - DONOSTIA TURISMOA, S.A.**

1. Información general e identificación

1.1. Objeto de las Condiciones Generales

Las presentes Condiciones Generales de Reserva y Venta de Entradas (en adelante, las "**CONDICIONES GENERALES**") establecen los términos y condiciones que regulan la reserva y adquisición de entradas (en adelante, las "**ENTRADAS**") que permiten la asistencia y/o participación en visitas, espectáculos y/u otras actividades culturales o de esparcimiento (en adelante, las "**ACTIVIDADES**") y que son puestas a disposición de los interesados (en adelante, los "**USUARIOS**") a través de los siguientes canales de venta gestionados por **SAN SEBASTIÁN TURISMO - DONOSTIA TURISMOA, S.A.** (en adelante, "**DONOSTIA TURISMOA**"):

- Puntos de venta presencial abiertos al público en el Territorio Histórico de Gipuzkoa (en adelante, los "**PUNTOS DE VENTA PRESENCIAL**"); y
- Página web accesible para los USUARIOS a través del dominio www.sansebastianturismoa.eus (en adelante, el "**WEBSITE**").

En adelante, los PUNTOS DE VENTA PRESENCIAL y el WEBSITE serán conjuntamente denominados como pone los "**CANALES DE VENTA**".

En este contexto, se entenderá sujeta a las CONDICIONES GENERALES la reserva y adquisición por parte de los USUARIOS de las siguientes clases de ENTRADAS comercializadas a través de los CANALES DE VENTA:

- "**ENTRADAS PARA ACTIVIDADES PROPIAS**": Documentos que permiten al USUARIO la asistencia y/o participación en ACTIVIDADES organizadas por DONOSTIA TURISMOA, como promotor, y comercializadas a través de los CANALES DE VENTA bajo la exclusiva responsabilidad de dicha entidad.
- "**ENTRADAS PARA ACTIVIDADES DE TERCEROS**": Documentos que permiten al USUARIO la asistencia y/o participación en ACTIVIDADES de terceras entidades (en adelante, el/los "**PROMOTOR/ES**") organizan y promueven bajo su exclusiva responsabilidad y sin participación alguna de DONOSTIA TURISMOA en los aspectos organizativos de estas, que son comercializadas, por cuenta del PROMOTOR, a través de los CANALES DE VENTA.

La actuación de DONOSTIA TURISMOA en relación con las ENTRADAS PARA ACTIVIDADES DE TERCEROS se entenderá limitada, en todo caso, a la gestión de reservas y la emisión de las ENTRADAS PARA ACTIVIDADES DE TERCEROS por cuenta y en nombre del PROMOTOR, sin que por ello pueda entenderse que su adquisición a través de los CANALES DE VENTA supone la formalización de una transacción directa entre DONOSTIA TURISMOA y el USUARIO.

1.2. Datos identificativos de DONOSTIA TURISMOA

- Denominación social: SAN SEBASTIÁN TURISMO – DONOSTIA TURISMOA, S.A.
- Dirección: C/ Boulevard, nº 8, 20003 – Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa).
- N.I.F: A-20188884
- Datos Registrales: Inscrita en el Registro Mercantil de Gipuzkoa, al tomo 1.479, folio 81, hoja SS-9.471.
- Telf.: 943 48 11 66
- e-mail: sansebastianturismoa@donostia.eus

1.3. Validez y modificación de las CONDICIONES GENERALES

La reserva y adquisición de ENTRADAS en los PUNTOS DE VENTA PRESENCIAL se interpretará como la aceptación expresa y sin reservas de las CONDICIONES GENERALES por parte del USUARIO.

La reserva y adquisición de ENTRADAS a través del WEBSITE exige que el USUARIO lea y acepte expresamente y sin reservas las CONDICIONES GENERALES mediante el sistema técnico establecido al efecto durante el proceso de compra, de tal forma que no podrá finalizarse éste sin la aceptación de aquellas.

Las CONDICIONES GENERALES habrán de completarse con cualesquiera otras Condiciones Particulares que, en cada caso, pudieran establecerse para cada concreta ACTIVIDAD (en adelante, las “**CONDICIONES PARTICULARES**”), que estarán igualmente disponibles para los USUARIOS en los CANALES DE VENTA.

DONOSTIA TURISMOA se reserva el derecho a modificar las CONDICIONES GENERALES, así como las CONDICIONES PARTICULARES que, en su caso, resulten aplicables, considerándose vigentes aquellas que en el momento de la reserva y adquisición de las ENTRADAS estén accesibles para el USUARIO en los CANALES DE VENTA. En todo caso, las citadas modificaciones no tendrán efectos retroactivos sobre los servicios previamente contratados.

1.4. Capacidad del USUARIO

La oferta de ENTRADAS está dirigida a personas físicas que actúen como particulares y en su propio nombre y derecho, excluyéndose de dicho ámbito cualesquiera personas jurídicas, así como personas físicas que pretendan adquirirlos para su posterior comercialización como parte de su actividad profesional.

Asimismo, la reserva y adquisición de ENTRADAS a través de los CANALES DE VENTA queda restringida a personas físicas mayores de edad y con plena capacidad de obrar conforme a la legislación española, y a los menores emancipados de acuerdo con los requisitos establecidos en el Código Civil.

Al aceptar las CONDICIONES GENERALES, el USUARIO declara y garantiza disponer de la capacidad legal necesaria para actuar y contratar conforme a las condiciones anteriormente enumeradas.

1.5. Idioma

La reserva y adquisición de ENTRADAS y la correspondiente contratación, podrán formalizarse en euskera, castellano, francés e inglés, lenguas en las que el USUARIO tendrá a su disposición las CONDICIONES GENERALES, así como las correspondientes CONDICIONES PARTICULARES, cuando las hubiera.

1.6. Ámbito geográfico de la oferta de ENTRADAS

Las ENTRADAS estarán disponibles para su adquisición sin limitación territorial alguna.

2. Adquisición de ENTRADAS a través de los PUNTOS DE VENTA PRESENCIAL

2.1. Derecho de desistimiento, cambios y devoluciones

2.1.1. Derecho de desistimiento

El derecho de desistimiento de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de dicho derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.

De conformidad con lo previsto en la legislación aplicable, el derecho de desistimiento no será aplicable a la adquisición de las ENTRADAS a través de los PUNTOS DE VENTA PRESENCIAL.

2.1.2. Cambios y devoluciones

Se establece la siguiente política de cambios y devoluciones para las ENTRADAS adquiridas en los PUNTOS DE VENTA PRESENCIAL:

- Una vez formalizada la compra de ENTRADAS, no se admitirán cambios ni devoluciones, totales o parciales, a solicitud del USUARIO.
- De acuerdo con la legislación aplicable, el USUARIO únicamente tendrá derecho a la devolución del precio abonado por las ENTRADAS en los siguientes supuestos:
 - Cuando, antes de su comienzo, se produzca la cancelación, suspensión o cambio en las fechas de la ACTIVIDAD.
 - Cuando no hubiera podido acceder y/o participar en la ACTIVIDAD por causas imputables al PROMOTOR o a DONOSTIA TURISMOA cuando se trate de ACTIVIDADES organizadas por esta entidad.
 - Cuando se produzca una modificación sustancial de la ACTIVIDAD con la que el USUARIO no se muestre conforme, si esta desvirtúa la naturaleza, identidad o características principales de la ACTIVIDAD.

De acuerdo con las aludidas previsiones legales, si la ACTIVIDAD se suspendiese de manera sobrevenida una vez iniciada, el USUARIO solo tendrá derecho a la devolución del importe de la ENTRADA cuando la suspensión no se deba a causa de fuerza mayor y no hubiera transcurrido un tercio del tiempo de duración previsto para la ACTIVIDAD.

A estos efectos, se entenderá por "*fuerza mayor*" cualquier circunstancia o hecho de carácter extraordinario, imprevisible o inevitable, ajeno a la voluntad del PROMOTOR (ENTRADAS PARA ACTIVIDADES DE TERCEROS) o de DONOSTIA TURISMOA (ENTRADAS PARA ACTIVIDADES PROPIAS), tales como huelgas de cualquier tipo, incendios, inundaciones, falta de fuerza motriz, averías o siniestros en sus instalaciones, situaciones derivadas de la actual alerta sanitaria relativa a la COVID-19 y otras análogas que pudieran sucederse en el futuro y cualesquiera otros que surjan con posterioridad a la adquisición de las ENTRADAS y que hagan, temporal o, en su caso, definitivamente imposible o excesivamente oneroso el desarrollo de la ACTIVIDAD.

- En caso de las ENTRADAS PARA ACTIVIDADES DE TERCEROS, DONOSTIA TURISMOA, como mera comercializadora de las ENTRADAS en nombre y por cuenta del PROMOTOR, única y exclusivamente podrá proceder a la devolución de su importe, cuando reciba orden expresa del PROMOTOR en cuestión en los supuestos anteriormente indicados.
- La devolución de las ENTRADAS se debe tramitar en cualquier PUNTO DE VENTA PRESENCIAL o a través de correo electrónico dirigido a la dirección shopturismoa@donostia.eus, y se hará efectiva, a través del mismo medio de pago que el USUARIO hubiera utilizado para el abono de su precio, en un plazo máximo de 5 días.

3. Adquisición de ENTRADAS a través del WEBSITE

3.1. Procedimiento de contratación/compra

El USUARIO únicamente deberá seleccionar en el WEBSITE la/s ACTIVIDAD/ES para las que desea adquirir ENTRADAS.

Al seleccionar la/s ACTIVIDAD/ES se visualizará la información detallada de esta/s y, el USUARIO pulsará en el botón "COMPRAR" donde figurará la información de tarifas, fechas, unidades, precio unitario y precio final (I.V.A. incluido).

Una vez seleccionadas las ENTRADAS que desee adquirir, el USUARIO deberá pulsar el enlace "AÑADIR A LA CESTA" pasando a visualizar la información expresa del número de ENTRADAS requerido, el precio unitario y el precio final del total de ENTRADAS solicitadas (I.V.A. incluido), así como los descuentos que, en su caso, se hubieran aplicado sobre el precio original de los mismos. En todo caso, dichos precios no incluyen los gastos de envío, cuando éstos sean aplicables.

y, a continuación, la funcionalidad "COMPRAR", que le llevará al apartado "FINALIZAR PEDIDO".

En el Apartado "FINALIZAR EL PEDIDO" el USUARIO dispondrá de (i) un formulario para completar sus datos de contacto; y (ii) un resumen de los servicios seleccionados, con expresa indicación del número de ENTRADAS requerido, el precio unitario y el precio final del total de ENTRADAS solicitadas (I.V.A. incluido), así como los descuentos que, en su caso, se hubieran aplicado sobre el precio original de los mismos y los gastos de envío a la dirección indicada por el USUARIO, cuando éstos sean aplicables.

Para finalizar la contratación y la compra iniciada, el USUARIO deberá aceptar las CONDICIONES GENERALES y, en su caso y cuando existan, las CONDICIONES PARTICULARES, utilizando a tal fin el check-box de marcación obligatoria puesto a su disposición y seleccionar el sistema de pago de su compra mediante uno de los sistemas de pago puestos a su disposición en el Apartado "FINALIZAR EL PEDIDO".

Una vez aceptadas las CONDICIONES GENERALES y, en su caso, las CONDICIONES PARTICULARES aplicables, y validado el pago mediante el sistema seleccionado por el USUARIO, la contratación se entenderá concluida. Dicho trámite dará lugar al archivo electrónico del contrato celebrado con el USUARIO, documento que resultará accesible para este a través del servicio de Atención al Cliente de DONOSTIA TURISMOA.

Tras la conclusión de la compra, el WEBSITE mostrará al USUARIO el número de pedido asignado, enviándose la correspondiente confirmación de compra a la dirección de correo electrónico suministrada por el USUARIO en el plazo otorgado por la Administración Tributaria correspondiente.

La falta de recepción del referido correo en el plazo establecido puede deberse a un problema transitorio de comunicación en la red o algún error en la dirección de correo facilitada por el USUARIO. De ser así, es aconsejable que contacte con el servicio de Atención al Cliente de DONOSTIA TURISMOA (shopturismoa@donostia.eus).

Si al recibir la confirmación de compra el USUARIO observase cualquier error en la introducción de sus datos, podrá contactar con el servicio de Atención al Cliente de DONOSTIA TURISMOA (shopturismoa@donostia.eus).

3.2. Entrega de ENTRADAS

La confirmación de compra referida en el Apartado anterior hará las veces de ENTRADA, siendo necesarias (i) su impresión; o (ii) la exhibición del e-mail con la confirmación del pedido para garantizar el acceso y/o participación del USUARIO en la concreta ACTIVIDAD a la que corresponda.

Las ENTRADAS se configuran como documento que otorgan el derecho de asistencia y/o participación en las actividades y eventos culturales, recreativas y/o de esparcimiento a los que hacen referencia y, en ningún caso, tendrán la consideración legal de factura, que será emitida y entregada al adquirente de conformidad con lo previsto en la Cláusula 4.4 siguiente.

3.3. Derecho de desistimiento, devoluciones y reclamaciones

3.3.1. Derecho de desistimiento

De conformidad con lo previsto en la legislación aplicable, el derecho de desistimiento no será aplicable a la adquisición de las ENTRADAS a través del WEBSITE.

3.3.2. Cancelaciones y devoluciones

Se establece la siguiente política de cambios y devoluciones para las ENTRADAS adquiridas en el WEBSITE:

- Una vez adquirida la ENTRADA, el USUARIO únicamente podrá solicitar cambios y/o devoluciones hasta 48 horas antes del inicio de la ACTIVIDAD en cuestión.
- Una vez transcurrido dicho plazo, el USUARIO únicamente tendrá derecho a la devolución del precio abonado por las ENTRADAS en los siguientes supuestos:
 - Cuando, antes de su comienzo, se produzca la cancelación, suspensión o cambio en las fechas de la ACTIVIDAD.
 - Cuando no hubiera podido acceder y/o participar en la ACTIVIDAD por causas imputables al PROMOTOR o a DONOSTIA TURISMOA cuando se trate de ACTIVIDADES organizadas por esta entidad.
 - Cuando se produzca una modificación sustancial de la ACTIVIDAD con la que el USUARIO no se muestre conforme, si esta desvirtúa la naturaleza, identidad o características principales de la ACTIVIDAD.

De acuerdo con las aludidas previsiones legales, si la ACTIVIDAD se suspendiese de manera sobrevenida una vez iniciada, el USUARIO solo tendrá derecho a la devolución del importe de la ENTRADA cuando la suspensión no se deba a causa de fuerza mayor y no hubiera transcurrido un tercio del tiempo de duración previsto para la ACTIVIDAD.

A estos efectos, se entenderá por "*fuerza mayor*" cualquier circunstancia o hecho de carácter extraordinario, imprevisible o inevitable, ajeno a la voluntad del PROMOTOR (ENTRADAS PARA ACTIVIDADES DE TERCEROS) o DONOSTIA TURISMOA (ENTRADAS PARA ACTIVIDADES PROPIAS), tales como huelgas de cualquier tipo, incendios, inundaciones, falta de fuerza motriz, averías o siniestros en sus instalaciones, situaciones derivadas de la actual alerta sanitaria relativa a la COVID-19 y otras análogas que pudieran sucederse en el futuro y cualesquiera otros que surjan con posterioridad a la adquisición de las ENTRADAS y que hagan, temporal o, en su caso, definitivamente imposible o excesivamente oneroso el desarrollo de la ACTIVIDAD.

- En caso de las ENTRADAS PARA ACTIVIDADES DE TERCEROS, DONOSTIA TURISMOA, como mera comercializadora de las

ENTRADAS en nombre y por cuenta del PROMOTOR, única y exclusivamente podrá proceder a la devolución de su importe, cuando reciba orden expresa del PROMOTOR en cuestión en los supuestos anteriormente indicados.

- Los cambios y devoluciones se gestionarán siempre a través del Servicio de Atención al Cliente (shopturismoa@donostia.eus) que confirmará su procedencia y, en su caso, hará efectiva la correspondiente devolución, a través del mismo medio de pago que el USUARIO hubiera utilizado para el abono de su precio, en un plazo máximo de 5 días.

4. Disposiciones comunes a la adquisición de las ENTRADAS a través de los diferentes CANALES DE VENTA

4.1. Responsabilidad del USUARIO

- Será responsabilidad del USUARIO la adecuada conservación y custodia de las ENTRADAS en el formato en el que le hubieran sido entregadas.

4.2. Responsabilidad de DONOSTIA TURISMOA

- Los cambios que se produzcan en la ACTIVIDAD con posterioridad a la fecha de la emisión de las ENTRADAS PARA ACTIVIDADES DE TERCEROS (tales como cambios de fechas, cancelación, etc.) competen y son responsabilidad exclusiva del PROMOTOR en cuestión.
- DONOSTIA TURISMOA no se hace responsable de la pérdida o robo de las ENTRADAS.
- Las ENTRADAS se configuran como documento que otorgan el derecho de asistencia y/o participación en las ACTIVIDADES a las que hacen referencia y, en ningún caso, tendrán la consideración legal de factura, que será emitida y entregada al adquirente de las ENTRADAS de conformidad con lo previsto en la Cláusula 4.4 siguiente.

4.3. Medios de pago

El USUARIO podrá abonar el precio de adquisición de las ENTRADAS en las formas que se establecen a continuación:

- Adquisición en PUNTOS DE VENTA PRESENCIAL: el precio de las ENTRADAS podrá ser satisfecho en metálico efectivo, mediante tarjeta de crédito o débito, o a través de Bizum.
- Adquisición en el WEBSITE: el precio de las ENTRADAS podrá ser satisfecho mediante tarjeta de crédito o débito, o a través de Bizum.

Cualquier gasto originado por el medio de pago seleccionado será de cuenta exclusiva del Usuario.

Los pagos realizados a través de dichos medios se sujetarán a las siguientes previsiones:

- Pago mediante tarjeta:

Todos los pagos realizados mediante tarjeta de crédito o débito en el WEBSITE se realizan a través de la pasarela de pago segura de una entidad financiera, que encripta los datos de las tarjetas. Con el objetivo de dar la máxima seguridad al sistema de pago, DONOSTIA TURISMOA utiliza sistemas de pago seguros de sus proveedores de medios de pago. En este sentido, los datos confidenciales del pago son transmitidos directamente y de forma encriptada (SSL) a la entidad financiera correspondiente.

Al realizar el pago a través de la pasarela de pago, el sistema conectará con la entidad financiera emisora de la tarjeta, que solicitará que autorice la operación mediante un código personal de autenticación. La operación sólo se efectuará si el banco emisor de la tarjeta de crédito confirma el código de autenticación. En caso contrario, la transacción será rechazada.

De conformidad con lo dispuesto en la legislación aplicable en materia de Consumidores y Usuarios, cuando el importe de una compra hubiese sido cargado fraudulenta o indebidamente utilizando el número de tarjeta de pago, el USUARIO titular de ella podrá exigir la inmediata anulación del cargo. En tal caso, las correspondientes anotaciones de adeudo y abono se efectuarán a la mayor brevedad posible.

Sin embargo, si la compra hubiese sido efectivamente realizada por el USUARIO titular de la tarjeta y la exigencia de la devolución no fuera consecuencia de haberse ejercido el derecho de desistimiento, cuando legalmente corresponda, aquél quedará obligado frente a DONOSTIA TURISMOA y/o el PROMOTOR al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de dicha anulación.

- Pago mediante Bizum:

Todos los pagos realizados mediante Bizum quedarán sujetos a los términos y condiciones establecidos por SOCIEDAD DE PROCEDIMIENTOS DE PAGO, S.L. (BIZUM), disponibles en <https://bizum.es/>, o por la entidad financiera con la que el USUARIO tenga contratado dicho servicio.

4.4. Facturas

La emisión y entrega de las facturas correspondientes a la adquisición de ENTRADAS a través de los diferentes CANALES DE VENTA se regirán por las previsiones que se establecen a continuación.

4.4.1. ENTRADAS PARA ACTIVIDADES PROPIAS

En el momento de la adquisición de ENTRADAS PARA ACTIVIDADES PROPIAS, a través de los PUNTOS DE VENTA PRESENCIAL serán entregadas al USUARIO en formato papel en el momento de la adquisición.

En el caso de la adquisición de ENTRADAS PARA ACTIVIDADES PROPIAS a través del WEBSITE, DONOSTIA TURISMOA emitirá la correspondiente factura y la remitirá, en formato electrónico, a la dirección de correo electrónico facilitada a tal fin por el interesado que las hubiera adquirido.

A estos últimos efectos, al aceptar las CONDICIONES GENERALES, el USUARIO consiente expresamente la expedición de dicha factura electrónica y su envío a la dirección de correo electrónico facilitada a tal fin.

Dicho consentimiento podrá ser revocado por el USUARIO, mediante la remisión de un correo electrónico de revocación a la dirección electrónica shopturismoa@donostia.eus, teniendo en tal caso derecho a recibir la correspondiente factura en papel.

En relación con los cambios y devoluciones gestionados a través del Servicio de Atención al Cliente (shopturismoa@donostia.eus) referente a las entradas de actividades propias, será DONOSTIA TURISMOA la obligada a la emisión de la correspondiente factura rectificativa.

4.4.2. ENTRADAS PARA ACTIVIDADES DE TERCEROS

En el supuesto de ENTRADAS PARA ACTIVIDADES DE TERCEROS adquiridas en los PUNTOS DE VENTA PRESENCIAL o a través del WEBSITE, será el PROMOTOR quien, una vez verificada la compra, emitirá la correspondiente factura y la remitirá, en formato electrónico, a la dirección de correo electrónico facilitada a tal fin por el USUARIO.

A estos efectos, al aceptar las CONDICIONES GENERALES, el USUARIO consiente expresamente la expedición de dicha factura electrónica y su envío a la dirección de correo electrónico facilitada a tal fin.

Dicho consentimiento podrá ser revocado por el USUARIO, mediante la remisión de un correo electrónico de revocación a la dirección electrónica directamente ante el PROMOTOR en cuestión, teniendo en tal caso derecho a recibir la correspondiente factura en papel.

En relación con los cambios y devoluciones gestionados a través del Servicio de Atención al Cliente (shopturismoa@donostia.eus), referente a las entradas para actividades de terceros, será el PROMOTOR quien quedará asimismo obligado a la emisión de la correspondiente factura rectificativa.

4.5. Condiciones de acceso y/o participación en las ACTIVIDADES

Para acceder a las ACTIVIDADES, el USUARIO deberá presentar las ENTRADAS en formato impreso y/o en formato electrónico y, en su caso y cuando proceda,

presentar la acreditación que justifique la aplicación de una tarifa reducida o con descuento.

En caso de detectar una ENTRADA manipulada o sospechosa de haber sido falsificada o adquirida ilícitamente, podrá serle denegado a su portador el acceso a la ACTIVIDAD.

El acceso y permanencia en las instalaciones en las que, en su caso, se desarrollen las ACTIVIDADES puede estar sujeto a condiciones objetivas específicas que, en todo caso, se encontrarán identificadas en el WEBSITE, estarán visibles en la entrada del establecimiento o serán puestas a disposición del USUARIO con anterioridad al inicio de la ACTIVIDAD en cualquier otra forma. El incumplimiento de cualquiera de dichas normas justificará la adopción de las medidas oportunas, incluida la expulsión de la persona incumplidora de las instalaciones y/o ACTIVIDAD.

4.6. Garantía y limitación de responsabilidad

4.6.1. ENTRADAS PARA ACTIVIDADES PROPIAS

Cuando el USUARIO reserve y adquiera las ENTRADAS PARA ACTIVIDADES PROPIAS, DONOSTIA TURISMOA será garante de la celebración de las ACTIVIDADES a que estas correspondan, así como su adecuación a las exigencias legales que, en cada caso resulten de aplicación, debiendo dirigirse a DONOSTIA TURISMOA cualesquiera reclamaciones del USUARIO.

Ello no obstante, DONOSTIA TURISMOA no garantiza que el contenido de dichas ACTIVIDADES se ajuste al gusto del USUARIO y/o a las expectativas individuales que éste hubiera puesto en la ACTIVIDAD, más allá de la concreta información sobre ésta disponible en los CANALES DE VENTA.

4.6.2. ENTRADAS PARA ACTIVIDADES DE TERCEROS

De conformidad con lo indicado anteriormente, la intervención de DONOSTIA TURISMOA en relación con la comercialización de las ENTRADAS PARA ACTIVIDADES DE TERCEROS se limita a facilitar al USUARIO la adquisición de estas, gestionando las reservas y la emisión de ENTRADAS en nombre y por cuenta del PROMOTOR.

En este sentido y respecto de las ENTRADAS PARA ACTIVIDADES DE TERCEROS, DONOSTIA TURISMOA no participa en aspecto organizativo alguno de las ACTIVIDADES a las que correspondan, por lo que declina cualesquiera responsabilidades en relación con la organización de estas, debiendo el USUARIO, en su caso, dirigirse directamente al PROMOTOR para cualquier reclamación.

4.7. Sugerencias, quejas y reclamaciones

Los USUARIOS podrán remitir a DONOSTIA TURISMOA sus sugerencias, quejas y reclamaciones mediante un correo electrónico dirigido al servicio de Atención al Cliente de DONOSTIA TURISMOA (shopturismoa@donostia.eus).

4.8. Política de privacidad

4.8.1. Tratamiento de datos relacionados con la compra de LAS ENTRADAS PARA ACTIVIDADES PROPIAS

El tratamiento de los datos personales que el USUARIO aporte durante el procedimiento de compra de las ENTRADAS PARA ACTIVIDADES PROPIAS, será realizado por DONOSTIA TURISMOA, como Encargado del tratamiento, actuando por cuenta del AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN, que tendrá la consideración de Responsable del tratamiento. En cumplimiento de lo previsto en la normativa aplicable en materia de protección de datos, se facilita al USUARIO la siguiente información sobre el tratamiento de sus datos personales:

Identidad y datos de contacto del Responsable del tratamiento

Responsable: AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN

Dirección postal: Servicio UdalInfo, C/Igentea, 1, C.P. 20003 - Donostia / San Sebastián

Datos de contacto del Delegado de Protección de Datos: dbo@donostia.eus

Finalidad del tratamiento de datos

La recogida y tratamiento de los datos personales que el USUARIO facilite durante el proceso de compra de las ENTRADAS PARA ACTIVIDADES PROPIAS tienen como finalidades la gestión de la compra realizada por el USUARIO a través de los diferentes CANALES DE VENTA, así como, cuando el USUARIO lo hubiera consentido, la remisión por canales ordinarios o electrónicos de información periódica relacionada con DONOSTIA TURISMOA y/o los servicios ofertados por ésta, así como la realización de encuestas de satisfacción.

Plazos o criterios de conservación de los datos

Los datos personales proporcionados por el USUARIO para la compra de las ENTRADAS PARA ACTIVIDADES PROPIAS se conservarán durante los respectivos plazos establecidos por las disposiciones legales aplicables, hasta un máximo de 6 años. Los datos tratados para la remisión de información periódica relacionada con DONOSTIA TURISMOA y/o los servicios ofertados por ésta, se conservarán hasta que el USUARIO solicite su supresión o revoque el consentimiento para su tratamiento.

Legitimación del tratamiento

La base jurídica que legitima el tratamiento de los datos que el USUARIO facilita durante el proceso de compra es la propia ejecución del contrato de compraventa. Por su parte, la legitimación correspondiente al tratamiento consistente en el envío al USUARIO de información sobre DONOSTIA TURISMOA y/o los servicios ofertados por ésta, se basa en el consentimiento del USUARIO, cuando este lo hubiera prestado. Por último, el tratamiento relacionado con las encuestas de satisfacción para determinar el nivel de satisfacción sobre con los servicios vinculados a las ENTRADAS adquiridas a través de los CANALES DE VENTA, se basa en el interés legítimo de DONOSTIA TURISMOA y/o el PROMOTOR.

La comunicación de los datos personales del USUARIO, en aquellos campos que aparezcan señalados con un asterisco (*) en los formularios

disponibles para la realización de la compra, tendrá el carácter de obligatoria. La falta de cumplimentación de los campos determinados como obligatorios o el suministro de datos incorrectos imposibilitará que DONOSTIA TURISMOA pueda gestionar el pedido del USUARIO y finalizar satisfactoriamente la compraventa de las ENTRADAS PARA ACTIVIDADES PROPIAS requeridos por éste.

Destinatarios de los datos

Los datos aportados por el USUARIO en el proceso de compra no serán cedidos a terceros, salvo obligación legal.

Derechos del USUARIO

El USUARIO tiene derecho a obtener confirmación sobre si DONOSTIA TURISMOA, por cuenta del AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN, está tratando sus datos personales o no, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, a solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos.

Además, en determinadas circunstancias el USUARIO podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso DONOSTIA TURISMOA, por cuenta del AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN, únicamente los conservará para el ejercicio o la defensa de reclamaciones. Igualmente, en determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, el USUARIO podrá oponerse al tratamiento de sus datos personales, en cuyo caso DONOSTIA TURISMOA, por cuenta del AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN, dejará de tratarlos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

Cuando el tratamiento de los datos del USUARIO sea automatizado y esté basado en el consentimiento o la ejecución de un contrato, tendrá también derecho a recibir los datos personales que haya facilitado a DONOSTIA TURISMOA, por cuenta del AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN, en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, así como a solicitar su transmisión a otro responsable.

Por último, cuando el tratamiento de los datos del USUARIO esté basado en su consentimiento, el USUARIO tendrá derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento antes de su retirada.

Para ejercitar cualquiera de los derechos indicados, el USUARIO puede dirigirse por escrito ante el responsable del tratamiento: AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN – C/ Ijentea, 1 – 20003 Donostia-San Sebastián.

De la misma forma, el USUARIO tendrá derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Vasca de Protección de Datos, especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, mediante escrito dirigido a la siguiente dirección postal: C/Beato Tomás de Zumárraga, 71 - 3, C.P. 01008 de Vitoria-Gasteiz (más información en www.avpd.euskadi.eus).

4.8.2. Tratamiento de datos relacionados con la compra de las ENTRADAS PARA ACTIVIDADES DE TERCEROS

El tratamiento de los datos de carácter personal que el USUARIO aporte durante el procedimiento de compra de las ENTRADAS PARA ACTIVIDADES DE TERCEROS, será realizado por DONOSTIA TURISMOA como Encargado del tratamiento, actuando por cuenta del PROMOTOR, que tendrá la consideración de Responsable del tratamiento.

En consecuencia y de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable en materia de privacidad, se informa al USUARIO de que el Responsable del Tratamiento de los datos aportados durante el proceso de compra de las ENTRADAS PARA ACTIVIDADES DE TERCEROS es el respectivo PROMOTOR, cuya identidad será indicada en cada caso a través del medio oportuno, resultando igualmente de aplicación a dicho tratamiento de datos las previsiones referentes a la finalidad y legitimación del tratamiento previstas en el Apartado anterior. El USUARIO puede obtener información adicional de protección de datos dirigiéndose al correspondiente PROMOTOR.

En dichos supuestos, el USUARIO podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de sus datos personales, así como a retirar su consentimiento, en los términos y condiciones previstos en la normativa aplicable en materia de privacidad, mediante solicitud dirigida por escrito a la atención del concreto PROMOTOR en los términos previstos en la legislación vigente y a la dirección que en cada caso se consigne a tal fin.

Asimismo, el USUARIO tendrá derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de Control competente (según el caso, la Agencia Española de Protección de Datos o la Agencia Vasca de Protección de Datos), especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos.

4.9. Legislación y fuero aplicable

Las CONDICIONES GENERALES y la adquisición de servicios se regirán por la legislación española.

Cualquier controversia que pudiera surgir en relación con la interpretación o aplicación de las CONDICIONES GENERALES y/o la adquisición de servicios será resuelta por los Juzgados y Tribunales que resulten competentes de acuerdo con lo dispuesto en las previsiones legales aplicables en España en materia de competencia judicial, en especial en materia de consumidores y usuarios.

Asimismo, se informa al USUARIO de la posibilidad que le asiste en Derecho de acudir a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea, accesible a través del siguiente enlace: https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_es.



**Donostia
San Sebastián**