

SARRERAK ERRESERBATU ETA SALTZEKO BALDINTZA OROKORRAK **SAN SEBASTIÁN TURISMO - DONOSTIA TURISMOA, SA**

1. Informazio orokorra eta identifikazioa

1.1. Baldintza Orokorren helburua

Sarrerak Erreserbatu eta Saltzeko Baldintza Orokor hauek (aurrerantzean, **BALDINTZA OROKORRAK**) bisitetan, ikuskizunetan eta/edo beste kultur jarduera batzuetan parte-hartzea ahalbidetzen duten sarrerak erreserbatu eta erosteko terminoak eta baldintzak ezartzen dituzte (aurrerantzean, **SARRERAK**) eta interesa dutenen eskura (aurrerantzean, **ERABILTZAILEAK**) egongo dira **SAN SEBASTIÁN TURISMO – DONOSTIA TURISMOA, SAK** (aurrerantzean, "**DONOSTIA TURISMOA**") kudeatzen dituen salmenta-bide hauetan:

- Gipuzkoako Lurralde Historikoan publikoarentzat zabalik dauden aurrez aurreko salmenta-puntuetan (aurrerantzean, **AURREZ AURREKO SALEMNTA PUNTUAK**), eta
- ERABILTZAILEENTZAT eskuragarri dagoen webgunean: www.sansebastianturismoa.eus (aurrerantzean, el "**WEBSITE**").

Aurrerantzean, **AURREZ AURREKO SALEMNTA PUNTUAK** eta **WEBGUNEA SALMENTARAKO BIDE** gisa izendatuko ditugu.

Testuinguru horretan, **BALDINTZA OROKORREN ARABERA** ulertuko da **ERABILTZAILEEK SALTZEKO KANALEEN** bidez merkaturatutako **SARRERA** mota hauek erreserbatzea eta erostea

- "**BEREZKO JARDUERETARAKO SARRERAK**": **DONOSTIA TURISMOAK** sustatzaile gisa antolatu dituen **JARDUERETAN** parte hartzeko **ERABILTZAILEAK** behar dituen dokumentuak eta **SALMENTARAKO BIDEEN** bitartez komertzializatu direnak, erakunde horren erantzukizunaren pean.
- "**HIRUGARRENGOEN JARDUERETARAKO SARRERAK**": Erabiltzaileari hirugarren erakundeek (aurrerantzean, **SUSTATZAILEA(K)**) haien erantzukizun eksklusiboaren pean eta **DONOSTIA TURISMOAREN** inolako partaidetzarik gabe antolatzen eta sustatzen dituzten **JARDUERETAN** parte hartzeko aukera ematen dioten dokumentuak; eta **SUSTATZAILEAK SALMENTARAKO BIDEEN** bitartez komertzializatzen dituenak.

HIRUGARRENGOEN JARDUERETARAKO SARRERETAN parte-hartze mugatua izango du **DONOSTIA TURISMOAK**, gehienez ere, erreserbak kudeatu eta **HIRUGARRENGOEN JARDUERETARAKO SARRERAK** igorri ahal izango ditu **SUSTATZAILEAREN** kontu eta izenean, eta horrek ez du esan nahiko bere **SALMENTARAKO BIDEETATIK** saltzeagatik **DONOSTIA TURISMOAREN** eta **ERABILTZAILEAREN** arteko transakzio zuzena dagoenik.

1.2. DONOSTIA TURISMOA identifikatzeko datuak

- Izendapen soziala: SAN SEBASTIÁN TURISMO– DONOSTIA TURISMOA, SA
- Helbidea: Boulevard kalea, 8, 20003 – Donostia (Gipuzkoa).
- IFZ A-20188884
- Erregistroaren datuak: Gipuzkoako Merkataritza Erregistroan dago izena emanda, 1.479 liburukiko 81. folioko SS-9.471 orrian.
- Tel.: 943 48 11 66
- e-maila: sansebastianturismoa@donostia.eus

1.3. BALDINTZA OROKORRAK balioztatu eta aldatzea

AURREZ AURREKO SALMENTA PUNTUETAN SARRERAK erreserbatu eta erosterakoan, ERABILTZAILEAK BALDINTZA OROKORRAK onartu dituela aintzat hartuko da.

SARRERAK WEBGUNEAREN bitartez erreserbatu eta erosteko, ERABILTZAILEAK berariaz eta aldaketarik egin gabe irakurri eta onartu behar ditu BALDINTZA OROKORRAK, erosketa-prozesuan zehar horretarako ezarritako sistema teknikoaren bitartez. Hala, ezingo da erosketa amaitu horiek onartu gabe.

BALDINTZA OROKORRAK kasu bakoitzean JARDUERA jakin baterako ezar daitezkeen Baldintza Bereziekin osa daitezke (aurrerantzean, **BALDINTZA BEREZIAK**), eta eskuragarri egongo dira baita ere ERABILTZAILEENTZAT SALMENTARAKO BIDEETAN.

DONOSTIA TURISMOAK beretzat gordetzen du BALDINTZA OROKORRAK moldatzeko eskubidea, bai eta, hala badagokio, aplikagarriak diren BALDINTZA BEREZIENA ere. Indarrean egongo dira ERABILTZAILEAK SALMENTARAKO BIDEEN bitartez SARRERAK erreserbatu eta erosten dituen unean eskuragarri daudenak. Nolanahi ere, aldaketa horiek ez dute eragin atzeraeraginezkorik izango aurretik kontratatutako zerbitzuetan.

1.4. ERABILTZAILEAREN gaitasuna

SARREREN norbanako modura eta beren izen eta eskubidean jarduten duten pertsonen dago zuzenduta, eta arlo horretatik kanpo geratzen dira pertsona juridiko guztiak, baita haien jarduera profesionalaren barruan sarrerak komertzializatzeko erosi nahi dituzten pertsona fisikoak ere.

Halaber, SALMENTARAKO BIDEEN bitartez adin nagusiko pertsonen eta Espainiako legediaren arabera jarduteko gaitasun osoa dutenek, eta Kode Zibilak ezarritako baldintzak betetzen dituzten adingabe emantzipatuek soilik erreserbatu eta erosi ahal izango dituzte SARRERAK.

BALDINTZA OROKORRAK onartzerakoan, ERABILTZAILEAK aurretik aipatutako baldintzen arabera jardun eta kontratatzeko legezko gaitasuna duela aitortu eta bermatzen du.

1.5. Hizkuntza

SARREREN erreserba eta erosketa eta ondorengo kontratazioa euskaraz, gaztelaniaz, frantsesez eta ingelesez egin daitezke, eta ERABILTZAILEAK

hizkuntza horietan izango ditu eskuragarri BALDINTZA OROKORRAK, baita BALDINTZA BEREZIAK ere, egonez gero.

1.6. SARREREN eskaintzaren eremu geografikoa

SARRERAK erosteko ez da inolako lurralde-mugarik egongo.

2. SARRERAK AURREZ AURREKO SALMENTA PUNTUETAN erostea

2.1. Uko egiteko, aldatzeko eta itzultzeko eskubidea

2.1.1. Uko egiteko eskubidea

Kontratuari uko egiteko eskubidea da kontsumitzaileak eta erabiltzaileak kontratua baliorik gabe uzteko duena, eskubide hori gauzatzeko duen epearen barruan kontratazioaren beste aldeari hala jakinarazita, erabakia justifikatu beharrik gabe eta inolako zigorrik gabe.

Legedia aplikagarrian xedatutakoaren arabera, uko egiteko eskubidea ez zaie AURREZ AURREKO SALEMNTA PUNTUETAN erositako SARREREI aplikatuko.

2.1.2. Aldaketak eta itzultzeak

AURREZ AURREKO SALMENTA PUNTUETAN erositako SARREREK aldaketa eta itzultzeen politika hau izango dute:

- SARRERAK erosi ondoren, ez da ERABILTZAILEAK eskatutako aldaketa eta itzultzerik onartutako, ez osoa, ezta partziala ere.
- Legedia aplikagarriaren arabera, ERABILTZAILEAK erositako SARREREN zenbatekoa jasotzeko eskubidea kasu hauetan soilik izango du:
 - Hasi aurretik JARDUERA ezeztatu, eten edo aldatu egiten bada.
 - Sustatzaileari edo DONOSTIA TURISMOARI egotz dakizkiokeen arrazoiengatik ezin izan badu JARDUERAN sartu eta/edo parte hartu, erakunde horrek antolatutako JARDUERAK direnean.
 - JARDUERAN aldaketa nabarmena egon bada eta ERABILTZAILEA ados ez badago, aldaketa JARDUERAREN izaerarekin, identitatearekin edo ezaugarriekin lotuta badago.

Aipatutako legezko aurreikuspenen arabera, JARDUERA hasi eta bat-batean bertan behera geratuko balitz, ERABILTZAILEAK SARRERAREN zenbatekoa itzultzeko eskubidea izango du, baina soilik jarduera ezinbesteko arrazoiengatik bertan behera geratu ez bada eta JARDUERARAKO aurreikusitako denboraren herena baino gehiago igaro ez bada.

Ezinbestekotzat hartuko da ezohiko edozein egoera edo gertakari, aurreikusi edo ekidin ezin daitekeena, SUSTATZAILEAREN (HIRUGARRENGOEN JARDUERETARAKO SARRERAK) edo DONOSTIA

TURISMOAREN (BEREZKO JARDUERTARAKO SARRERAK) borondatearen aurkakoa dena, hala nola edozein motatako grebak, suteak, uholdeak, indar eragilerik ez izatea, instalazioetako matxurak edo istripuak, COVID-19aren egungo osasun-alertatik eratorritako egoerak eta etorkizunean sor litezkeen antzekoak, eta SARRERAK erosi ostean sor daitezkeen beste batzuk, eta JARDUERA erabat edo denbora batez aurrera eramatea oso zaila edo ezinezkoa egiten dutenak.

- Hirugarrenen JARDUERETARAKO SARREREN kasuan, DONOSTIA TURISMOAK, SORTZAILEAREN izenean eta kontura egindako SARREREN merkaturatzaile soil gisa, bere zenbatekoa itzuli ahal izango du soilik, aipatutako kasu horietan sustatzailearen berariazko agindua jasotzen duenean.
- SARRERAK itzultzeko AURREZ AURREKO SALMENTA PUNTUETARA edo zuzendaritzaren helbide elektronikora shopturismoa@donostia.eus jo behar da, eta erabiltzaileak ordaintzeko erabili duen modu berean itzuliko zaio dirua, 5 eguneko epean gehienez ere.

3. WEBGUNEAREN bitartez SARRERAK erostea

3.1. Kontratazio/erosketarako prozedura

ERABILTZAILEAK WEBGUNEAN SARRERAK erosi nahi dituen JARDUERA/K hautatu besterik ez du/ditu egin behar.

JARDUERA hautatzerakoan informazio xehea agertuko da eta ERABILTZAILEAK "EROSI" botoia sakatu beharko du tarifen, egunen, unitateen, unitateko prezioaren eta amaierako prezioaren (BEZa barne) informazioa ikusteko.

Erosi nahi dituen SARRERAK hautatu ondoren, ERABILTZAILEAK "SASKIRA GEHITU" botoia sakatu beharko du eta orduan agertuko da hautatutako SARREREN kopuru zehatza, unitatearen prezioa eta eskatutako SARRERA guztien amaierako prezioa (BEZa barne), bai eta, hala badagokio, jatorrizko prezioari aplikatutako deskontua ere. Nolanahi ere, prezio horiek ez dute bidalketa-gasturik barne hartzen horiek aplikagarriak baldin badira.

Jarraian, "EROSI" botoia sakatuta, "ESKARIA AMAITU" atalera eramango du erabiltzailea.

"ESKARIA AMAITU" atalean, ERABILTZAILEAK (i) harremanetarako datuekin betetzeko formularioa eta (ii) hautatutako zerbitzuen laburpena (hautatutako SARRERA kopurua, unitateko prezioa eta eskatutako SARRERA guztien amaierako prezioa (BEZa barne)) izango ditu, baita hala badagokio, jatorrizko prezioari ezarritako deskontuak eta ERABILTZAILEAK adierazitako helbiderako bidalketa-gastuak ere, aplikagarriak baldin badira.

Adierazitako kontratazioa eta erosketa amaitzeko, ERABILTZAILEAK BALDINTZA OROKORRAK onartu beharko ditu eta, baldin badaude, BALDINTZA BEREZIAK. Horretarako, derrigorrez markatu beharreko check-boxa erabili beharko du eta "ESKARIA AMAITU" atalean dauden ordainketa-sistemen artean bat aukeratu ordainketa egiteko.

BALDINTZA OROKORRAK, eta, hala badagokio BALDINTZA BEREZI aplikagarriak onartu ondoren, eta ERABILTZAILEAK hautatutako sistemaren bitartez ordainketa egin ondoren, kontratazioa amaitutzat emango da. ERABILTZAILERAEKIN egindako kontratua artxibo elektronikoa batean gordeko da eta ERABILTZAILEAK eskuragarri izango du DONOSTIA TURISMOAREN Bezeroentzako Arreta Zerbitzuaren bitartez.

Erosketa egin ostean, WEBGUNEAK ERABILTZAILEARI erakutsiko dio esleitutako eskari-zenbakia, eta erosketa berresten duen informazioa igorriko zaio berak emandako helbide elektronikora, dagokion Zergen Administrazioak ezarritako epean.

Ezarritako epean mezua jasotzen ez bada, sareko komunikazio arazo batengatik edo ERABILTZAILEAK emandako helbidearen akats bategatik izan daiteke. Hori gertatuz gero, komeni da DONOSTIA TURISMOKO Bezeroen Arreta Zerbitzuarekin harremanetan jartzea(shopturismoa@donostia.eus).

Erosketaren baieztapena jasotzerakoan ERABILTZAILEAK datuetan akatsen bat ikusiz gero, DONOSTIA TURISMOKO Bezeroen Arreta Zerbitzuarekin jar daiteke harremanetan (shopturismoa@donostia.eus).

3.2. SARRERAK ematea

Aurreko atalean aipatutako erosketaren baieztapenarekin batera SARRERAK bidaliko dira eta beharrekoa izango da (i) inprimatzea edo (ii) eskaria baieztatzen duen e-maila erakustea ERABILTZAILEA dagokion JARDUERARA sartu ahal izateko.

SARRERAK aipatzen diren kultura-, jolas- eta/edo aisialdi-jarduera eta -ekitaldietan parte hartzeko eta/edo bertaratzeko eskubidea ematen duten dokumentu gisa eraten dira, eta ez dira inola ere legezko fakturatzat hartuko; faktura hori eskuratzaileri jaulki eta emango zaio, 4.4hurrengo klausulan aurreikusitakoaren arabera.

3.3. Uko egiteko, itzultzeko eta erreklamatzeko eskubidea

3.3.1. Uko egiteko eskubidea

Legedia aplikagarrian xedatutakoaren arabera, uko egiteko eskubidea ez zaie WEBGUNEAN erositako SARREREI aplikatuko.

3.3.2. Deuseztapenak eta itzultzeak

WEBGUNEAN erositako SARREREK aldaketa eta itzultzeen politika hau izango dute:

- SARRERA erosi ondoren, ERABILTZAILEAK JARDUERA hasi baino 48 ordu lehenago arte izango du aldaketak eta/edo itzultzeak eskatzeko.
- Epe hori igaro ondoren, ERABILTZAILEAK erositako SARREREN zenbatekoa jasotzeko eskubidea kasu hauetan soilik izango du:

- Hasi aurretik JARDUERA ezeztatu, eten edo aldatu egiten bada.
- Sustatzaileari edo DONOSTIA TURISMOARI egotz dakizkiokeen arrazoiengatik ezin izan badu JARDUERAN sartu eta/edo parte hartu, erakunde horrek antolatutako JARDUERAK direnean.
- JARDUERAN aldaketa nabarmena egon bada eta ERABILTZAILEA ados ez badago, aldaketa JARDUERAREN izaerarekin, identitatearekin edo ezaugarriekin lotuta badago.

Aipatutako legezko aurreikuspenen arabera, JARDUERA hasi eta bat-batean bertan behera geratuko balitz, ERABILTZAILEAK SARRERAREN zenbatekoa itzultzeko eskubidea izango du, baina soilik jarduera ezinbesteko arrazoiengatik bertan behera geratu ez bada eta JARDUERARAKO aurreikusitako denboraren herena baino gehiago igaro ez bada.

Ezinbestekotzat hartuko da ezohiko edozein egoera edo gertakari, aurreikusi edo ekidin ezin daitekeena, SUSTATZAILEAREN (HIRUGARRENGOEN JARDUERETARAKO SARRERAK) edo DONOSTIA TURISMOAREN (BEREZKO JARDUERTARAKO SARRERAK) borondateren aurkakoa dena, hala nola edozein motatako grebak, suteak, uholdeak, indar eragilerik ez izatea, instalazioetako matxurak edo istripuak, COVID-19aren egungo osasun-alertatik eratorritako egoerak eta etorkizunean sor litezkeen antzekoak, eta SARRERAK erosi ostean sor daitezkeen beste batzuk, eta JARDUERA erabat edo denbora batez aurrera eramatea oso zaila edo ezinezkoa egiten dutenak.

- Hirugarrenen JARDUERETARAKO SARREREN kasuan, DONOSTIA TURISMOAK, SORTZAILEAREN izenean eta kontura egindako SARREREN merkaturatzaile soil gisa, bere zenbatekoa itzuli ahal izango du soilik, aipatutako kasu horietan sustatzailearen berariazko agindua jasotzen duenean.
- Aldaketak eta itzultzeak Bezeroen Arreta Zerbitzuaren bitartez kudeatuko dira beti (shopturismoa@donostia.eus). Zerbitzua arduratuko da jatorria baieztatzeaz eta, hala badagokio, ERABILTZAILEAK erabilitako ordainketa-sistema beraren bitartez itzuliko dio dirua, gehienez ere 5 eguneko epean.

4. SALMENTARAKO BIDEETATIK SARRERAK erosteko xedapen orokorrak

4.1. ERABILTZAILEAREN erantzukizuna

- ERABILTZAILEAREN erantzukizuna izango da SARRERAK jaso dituen formatuan behar bezala gorde eta zaintzea.

4.2. DONOSTIA TURISMOAREN erantzukizuna

- HIRUGARRENGOEN JARDUERETARAKO SARRERAK saldu ostean JARDUERAN gertatzen diren aldaketak (hala nola, eguna aldatzea, ezeztatzea, etab.) SUSTATZAILEAREN erantzukizuna dira.
- DONOSTIA TURISMOA ez da SARREREN lapurreten erantzule egingo.
- Sarrerak aipatzen diren JARDUERETAN parte hartzeko eta/edo bertaratzeko eskubidea ematen duten dokumentu gisa eratzen dira, eta ez dira inola ere legezko fakturatzat hartuko; faktura hori eskuratzaileari jaulki eta emango zaio, 4.4hurrengo klausulan aurreikusitakoaren arabera.

4.3. Ordaintzeko moduak

ERABILTZAILEAK SARRERAK erosteko zenbatekoa modu hauetara ordaindu ahal izango du:

- AURREZ AURREKO SALMENTA PUNTUETAN erosiz gero: SARREREN prezioa eskudirutan, kreditu- edo zordunketa-txartelarekin edo Bizumen bitartez ordaindu ahal izango da.
- WEBGUNEAN erosiz gero: SARREREN prezioa kreditu- edo zordunketa-txartelarekin edo Bizumen bitartez ordaindu ahal izango da.

Hautatutako ordainketa moduak duen edozein gastu gehigarri ERABILTZAILEAK ordaindu beharko du.

Bitarteko horien bidez egindako ordainketek aurreikuspen hauek izango dituzte:

- Txartelarekin egindako ordainketak:

WEBGUNEAN kreditu- edo zordunketa-txartelarekin egindako ordainketa guztiak finantza-erakunde seguruaren ordainketa-pasabidearen bitartez egingo dira eta txartelen datuak enkriptatuko dituzte. Ordainketa-sistema ahalik eta seguruena izan dadin, DONOSTIA TURISMOAK bere hornitzaileen ordainketa-sistema seguruak erabiltzen ditu. Alde horretatik, datu konfidentzialak zuzenean eta enkriptatuta (SSL) igortzen zaizkio dagokion finantza-erakundeari.

Ordainketa ordainketa-pasabidearen bidez egin ondoren, sistema txartela igorri duen finantza-erakundearekin konektatuko da, eta eragiketa norberaren egiaztapen-kodearen bitartez baimentzeko eskatuko du. Eragiketa kreditu-txartela igortzen duen bankuak egiaztapen-kodea onartuz gero soilik egingo da. Hala ez bada, transakzioa ezeztatu egingo da.

Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen legedia aplikagarriaren arabera, erosketa baten zenbatekoa iruzur eginda edo bidegabe kargatzen bazaio ERABILTZAILEARI ordaintzeko txartelaren zenbakia erabiliz, titularrak

kargua berehala ezeztatzeko eskatu ahal izango du. Hala bada, ahalik eta azkarren itzuliko zaizkio zordunketaren eta ordainketaren idatzoharrak.

Alabaina, erosketa txartelaren titularrak egiten badu eta dirua itzultzeko eskaera uko egiteko eskubideagatik ez baldin bada, legez hala badagokio, ERABILTZAILAK betebeharra izango du DONOSTIA TURISMOAREN eta/edo SUSTATZAILAREN aurrean ezeztapen horrek eragindako kalteak eta galerak ordaintzeko.

- Bizum bidez ordaintzea:

Bizum bidez egindako ordainketa guztiak SOCIEDAD DE PROCEDIMIENTOS DE PAGO, SL enpresaren (BIZUM) termino eta baldintzen menpe daude, hemen eskuragarri <https://bizum.es/>, edo ERABILTZAILAK zerbitzu hori kontratatuta duen finantza-erakundearen menpe.

4.4. Fakturak

SALMENTARAKO BIDEETAN igorri eta emandako SARREREN erosketaren fakturak jarraian zehaztuko diren aurreikuspenen menpe egongo dira.

4.4.1. BEREZKO JARDUERETARAKO SARRERAK

BEREZKO JARDUERETARAKO SARRERAK AURREZ AURREKO SALMENTA PUNTUETAN erosterakoan, ERABILTZAILARI paperean emango zaizkio unean bertan.

BEREZKO JARDUERETARAKO SARRERAK WEBGUNEAREN bidez erosterakoan, DONOSTIA TURISMOAK dagokion faktura igorriko du eta formatu elektronikoan bidaliko dizkio sarrerak erosi dituen interesdunari berak adierazitako helbide elektronikora.

Azken horri dagokionez, BALDINTZA OROKORRAK onartzerakoan, ERABILTZAILAK berariaz onartzen du faktura elektronikoko hori igortzea eta horretarako emandako helbide elektronikora bidaltzea.

Baimen hori ezeztatu ahal izango du ERABILTZAILAK shopturismoa@donostia.eus helbidera mezu elektronikoa bidaliz, eta, kasu horretan, faktura paperean jasotzeko eskubidea izango du.

Bezeroen Arreta Zerbitzuaren bitartez (shopturismoa@donostia.eus) kudeatzen diren berezko jardueretarako sarreraren aldaketa eta itzultzeen kasuan, DONOSTIA TURISMOAK izango du dagokion faktura zuzentzailea igortzeko betebeharra.

4.4.2. HIRUGARRENGOEN JARDUERETARAKO SARRERAK

AURREZ AURREKO SALMENTA TOKIETAN edo WEBGUNEAN erositako HIRUGARRENGOEN JARDUERETARAKO SARREREN kasuan, SUSTATZAILA izango da erosketa egiaztatu ostean dagokion faktura

igorriko duena, eta elektronikoki bidaliko dio ERABILTZAILEARI berak emandako helbide elektronikora.

Horri dagokionez, BALDINTZA OROKORRAK onartzerakoan, ERABILTZAILEAK berariaz onartzen du faktura elektronikoko hori igortzea eta horretarako emandako helbide elektronikora bidaltzea. Baimen hori ezeztatu ahal izango du ERABILTZAILEAK SUSTATZAILEAREN helbidera mezu elektronikoa bidaliz, eta, kasu horretan, faktura paperean jasotzeko eskubidea izango du.

Bezereen Arreta Zerbitzuaren bitartez (shopturismoa@donostia.eus) kudeatzen diren hirugarrenen jardueretarako sarreraren aldaketa eta itzultzeen kasuan, SUSTATZAILEAK izango du dagokion faktura zuzentzailea igortzeko betebeharra.

4.5. JARDUERETARA sartu eta/edo parte hartzeko baldintzak

JARDUERETARA sartzeko, ERABILTZAILEAK inprimatuta eta/edo elektronikoki eraman beharko ditu SARRERAK eta, hala badagokio, tarifa murriztua edo deskontua aplikatzea justifikatzen duen egiaztagiria aurkeztu.

SARRERAREN bat manipulatu, faltsifikatu edo bidegabe erosi dutela susmatuz gero, eramaileari JARDUERARA sartzea debekatu ahal izango zaio.

JARDUERA egingo den instalazioetara sartu eta bertan egotea arau objektibo zehatzen araberakoa izango da eta, edozein kasutan, WEBGUNEAN edo instalazioaren sarreran egongo dira edo ERABILTZAILEARI JARDUERA hasi aurretik jakinaraziko zaizkio.

Arau horietakoren bat betetzen ez bada, beharrezko neurriak hartuko dira, baita arauak bete ez dituen pertsona instalaziotik eta/edo JARDUERATIK kanporatzea ere.

4.6. Erantzukizunaren bermatu eta mugatzea

4.6.1. BEREZKO JARDUERETARAKO SARRERAK

ERABILTZAILEAK BEREZKO JARDUERETARAKO SARRERAK erreserbatu eta erosten baditu, DONOSTIA TURISMOA izango da JARDUERAK egiten direla bermatzeaz arduratuko dena, bai eta horiek legediaren eskakizunetara egokitzen direla bermatzen duena ere, eta ERABILTZAILEEN erreklamazio guztiak DONOSTIA TURISMOA erakundera bideratu behar dira.

Hala ere, DONOSTIA TURISMOAK ez du bermatzen JARDUERA horien edukia ERABILTZAILEAREN gustuetara eta/edo JARDUERAREN inguruan zituen aurreikuspenetara egokituko denik, SALMENTARAKO BIDEETAN horien inguruan dagoen informazioaz harago.

4.6.2. HIRUGARRENGOEN JARDUERETARAKO SARRERAK

Aurretik aipatutakoaren arabera, HIRUGARRENGOEN JARDUERETARAKO SARREREN komertzializazioan DONOSTIA TURISMOAK duen esku-hartze bakarra ERABILTZAILEEI horiek saltzea da, erreserbak eta SARRERAK SUSTATZAILEAREN izen eta kontura igorri kudeatuta.

Alde horretatik eta HIRUGARRENGOEN JARDUERETARAKO SARREREI dagokienez, DONOSTIA TURISMOAK ez du JARDUEREN antolaketan inola ere parte hartzen; beraz, ez ditu bere gain hartzen antolaketaren inguruko erantzukizunak, eta ERABILTZAILEAK, hala badagokio, SUSTATZAILEARI egin beharko dizkio erreklamazioak.

4.7. Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak

ERABILTZAILEEK DONOSTIA TURISMOARI igorri ahal izango dizkiote haien iradokizunak, kexak eta erreklamazioak DONOSTIA TURISMOKO Bezeroentzako Arreta Zerbitzuaren helbide elektronikoaren bidez (shopturismoa@donostia.eus).

4.8. Pribatutasun-politika

4.8.1. BEREZKO JARDUERETARAKO SARREREN erosketaren inguruko datuen tratamendua.

ERABILTZAILEAK BEREZKO JARDUERETARAKO SARRERAK erosteko prozeduran zehar ematen dituen datuen tratamendua DONOSTIA TURISMOAK egingo du. Tratamenduaren arduraduna izango da, eta DONOSTIAKO UDALAREN bitartez jardungo du, bera izango baita tratamenduaren erantzulea.

Datuen babesaren araudi aplikagarria betetzeko, ERABILTZAILEARI bere datu pertsonalen tratamenduari buruzko informazio hau helarazten zaio:

Tratamenduaren arduradunaren identitatea eta harremanetarako datuak

Arduraduna: DONOSTIAKO UDALA

Helbidea: UdalInfo zerbitzua, Ijentea kalea, 1, 20003 - Donostia

Datuen babeserako ordezkararen harremanetarako datuak: dbo@donostia.eus

Datuen tratamenduaren helburua

ERABILTZAILEAK BEREZKO JARDUERETARAKO SARREREN erosketaprozesuan ematen dituen datu pertsonalen bilketa eta tratamenduaren helburua ERABILTZAILEAK SALMENTARAKO BIDEEN bitartez egindako erosketak kudeatzea da, bai eta ERABILTZAILEAK baimendu badu DONOSTIA TURISMOAREN inguruko informazioa eta/edo eskaintzen dituen zerbitzuak ohiko bideetatik edo bide elektronikoetatik igortzea eta gogobetetze-inkestak egiteko erabiltzea ere.

Datuak gordetzeko epeak edo irizpideak

BEREZKO JARDUERETARAKO SARRERAK erosteko ERABILTZAILEAK emandako datu pertsonalak legezko xedapen aplikagarriek zehaztutako epean zehar gordeko dira, 6 urtez gehienez ere. DONOSTIA TURISMOAREKIN zerikusia duen aldizkako informazioa eta/edo eskaintzen dituen zerbitzuak igortzeko tratatutako datuak ERABILTZAILEAK ezabatzea eskatu arte edo tratamendurako baimena kendu arte gordeko dira.

Tratamenduaren legitimazioa

ERABILTZAILERAK erosketa-prozesuan ematen dituen datuen tratamendua legeztatzen duen oinarri juridikoa salerosketako kontratua bera da. Bestalde, ERABILTZAILERARI DONOSTIA TURISMOARI buruzko informazioa eta/edo bere zerbitzuen igortzeko tratamenduaren legitimazioa ERABILTZAILERAREN baimenean oinarritzen da, erabiltzaileak emango balu. Azkenik, SALMENTARAKO BIDEEN bidez erositako SARREREN inguruko zerbitzuen gogobetetze-maila neurtzeko inkesten inguruko tratamendua DONOSTIA TURISMOAREN eta/edo SUSTATZAILERAREN legezko interesean oinarritzen da.

Erosketa egiteko eskuragarri dauden formularioetan izartxoak (*) duten eremuetan, nahitaez jakinarazi beharko dira erabiltzailearen datu pertsonalak. Derrigorrezko datuak ez betetzeak edo datu okerrak jartzeak zaildu egingo du DONOSTIA TURISMOAK ERABILTZAILERAREN eskaria kudeatu ahal izatea eta eskatutako BEREZKO JARDUERETARAKO SARRERAK erosteko prozesua arrakastaz amaitzea.

Datuen hartzaileak

ERABILTZAILERAK erosterakoan emandako datuak ez zaizkie hirugarrengoei igorriko, legez derrigorrezkoa den kasuetan salbu.

ERABILTZAILERAREN eskubideak

ERABILTZAILERAK eskubidea du jakiteko ea DONOSTIA TURISMOAK, DONOSTIAKO UDALAREN bitartez, bere datu pertsonalak tratatzen dituen ala ez, eta eskubidea du zuzenak ez diren datuak zuzen ditzaten eskatzeko edo, hala badagokio, ezabatzeke, bestea beste, datuak jaso ziren helburuetarako dagoeneko beharrezkoak ez direnean.

Gainera, egoera jakin batzuetan ERABILTZAILERAK bere datuen tratamendua mugatzeko eskatu ahal izango du eta, kasu horretan, DONOSTIA TURISMOAK, DONOSTIAKO UDALAREN kontura, erreklamazioak egiteko edo defendatzeko soilik gordeko ditu. Era berean, egoera jakin batzuetan eta bere egoerarekin lotutako arrazoia direla eta, ERABILTZAILERAK uko egin ahal izango dio datu pertsonalen tratamenduari. Kasu horretan, DONOSTIA TURISMOAK, DONOSTIAKO UDALAREN kontura, tratatzeari utziko dio, legez derrigorrezkoa den kasuetan edo balizko erreklamazioak egin edo defendatu beharreko kasuetan izan ezik.

Erabiltzailearen datuen tratamendua automatizatua denean eta kontratu baten baimenean edo exekuzioan oinarrituta dagoenean, eskubidea izango du DONOSTIA TURISMOARI eman dizkion datu pertsonalak jasotzeko, DONOSTIAKO UDALAREN kontura, erabilera komunean eta irakurketa mekanikoko formatu egituratu batean, bai eta datu horiek beste arduradun bati transmititzeko eskatzeko ere.

Azkenik, ERABILTZAILERAREN datuen tratamendua bere baimenean oinarritzen denean, ERABILTZAILERAK baimena edozein unetan kentzeko eskubidea izango du, eta horrek ez du eraginik izango baimena kendu aurretik tratamenduak zuen zilegitasunean.

Adierazitako edozein eskubide gauzatzeko, ERABILTZAILERAK tratamenduaren arduradunari idatzi ahal izango dio: DONOSTIAKO UDALA – Ijentea kalea, 1 – 20003 Donostia.

Era berean, ERABILTZAILEAK Datuen babeserako euskal Agentzian erreklamazioa aurkezteko eskubidea izango du, batez ere, bere eskubideak gauzatu ezin izan baditu. Helbide honetara idatzi beharko du: Tomas Zumarraga Dohatsuaren kalea, 71 - 3, 01008 de Vitoria-Gasteiz (informazio gehiago hemen: www.avpd.euskadi.eus).

4.8.2. HIRUGARRENGOEN JARDUERETARAKO SARREREN erosketaren inguruko datuen tratamendua.

ERABILTZAILEAK HIRUGARRENGOEN JARDUERETARAKO SARRERAK erosteko prozeduran zehar ematen dituen datu pertsonalen tratamendua DONOSTIA TURISMOAK egingo du. Tratamenduaren arduraduna izango da, eta SUSTATZAILEAREN bitartez jardungo du, bera izango baita tratamenduaren erantzulea.

Ondorioz eta pribatutasunaren inguruko araudi aplikagarriaren arabera, ERABILTZAILEARI jakinaraziko zaio HIRUGARRENGOEN JARDUERETARAKO SARREREN erosketa-prozesuan zehar emandako Datuen Tratamenduaren Arduraduna SUSTATZAILEA dela eta bere identitatea dagokion bitartekoaren bidez adieraziko zaie. Era berean, datuen tratamendu horri aplikatuko zaizkio aurreko atalean aurreikusitako helburuaren eta tratamenduaren legitimazioaren aurreikuspenak. ERABILTZAILEAK datuen sustapenerako informazio gehigarria eskura dezake SUSTATZAILEAREN bitartez.

Kasu horietan, ERABILTZAILEAK datuak eskuratzeko eskubidea izango du, zuzentzekoa, ezabatzekoa, aurka egitekoa, tratamendua mugatzekoa, datu pertsonalak eramatekoa eta baimena kentzekoa, pribatutasunaren inguruko araudi aplikagarrian aurreikusitako termino eta baldintzetan, eta SUSTATZAILEARI idatziz eskatuta, indarrean dagoen legediak ezarritako terminoetan eta kasu bakoitzean horretarako ezarri den helbidean.

Halaber, ERABILTZAILEAK eskumena duen Kontrol Autoritatearen aurrean erreklamazioa aurkezteko eskubidea izango du (kasuaren arabera, Datuen Babeserako Espainiako Agentzia edo Datuen Babeserako Euskal Agentzia), batez ere bere eskubideak gauzatu ezin izan baditu.

4.9. Legedia eta foru aplikagarria

Espainiako legediak arautuko ditu BALDINTZA OROKORRAK eta zerbitzuen erosketa.

BALDINTZA OROKORREN interpretazio edo ezarpenarekin eta/edo zerbitzuen erosketarekin sortutako eztabaida oro Espainiako legedi judizial aplikagarrien arabera eskumena duten Epaitegi eta Auzitegiek ebatziko dute, batez ere kontsumitzaileen eta erabiltzaileen arloan eskumena dutenek.

Halaber, ERABILTZAILEARI jakinaraziko zaio Europar Batasunak auziak ebazteko online duen plataformara jotzeko aukera duela, esteka honen bitartez: https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_es