

# CONDICIONES GENERALES

## Aceptación e incorporación contractual

Estas Condiciones Generales regulan los servicios y/o productos contenidos en el sitio Web que, INTERESTELAR SEVILLA AIE, (en adelante la Promotora), con CIF: V-40.651.846, domiciliada en C/ de la Justicia, 4-2A 46004, València, ofrece a los Usuarios.

Las Condiciones Generales se fijan sin perjuicio de las condiciones específicas que sean de aplicación a servicios y/o productos concretos incluidos en el sitio Web, es por ello que, al encontrarse dichas Condiciones Generales anunciadas en lugar visible en el sitio Web, garantizando así al Usuario la posibilidad efectiva de conocer su existencia y contenido, conlleva la aceptación por éste de la totalidad de las mismas. En consecuencia, el Usuario, bajo su responsabilidad, debe leer atentamente la totalidad de las condiciones.

Si el Usuario no estuviere de acuerdo con el contenido de las presentes Condiciones Generales, deberá abstenerse por consiguiente de acceder al sitio Web y de operar a través del mismo.

Las condiciones específicas serán de aplicación a determinados productos y/o servicios ofrecidos a los Usuarios a través del sitio Web, o en los canales oficiales que las ofrecen, cuyo acceso y/o utilización se encuentran sometidos a las mismas, las cuales, según los casos, sustituyen, completan y/o modifican las Condiciones Generales.

La Promotora se reserva la facultad de modificar las presentes Condiciones Generales, previa publicación de las mismas por este mismo medio, siendo responsabilidad del Usuario su debida lectura en el momento de cada acceso y/o utilización.

## Entrada y pulsera.

La entrada no puede ser objeto de devolución, ni cambio, salvo cancelación total del evento, o modificación de la fecha de celebración del mismo. La Promotora se reserva el derecho de modificar, suspender o alterar cualquiera de las actividades y actuaciones propuestas en el cartel. Si la cancelación es total la Promotora devolverá el importe de la entrada en las condiciones que se publicarán por este mismo medio, a excepción del coste de distribución, al tratarse éste de un servicio prestado por los canales de venta en el momento de la compraventa de la entrada. En ningún caso se devolverá el importe de las entradas si la cancelación se ha producido una vez comenzado el festival.

Si el Festival fuese cancelado como consecuencia del Covid-19 o cualquiera de sus variantes, el promotor ofrecerá al usuario el cambio de su entrada por otra entrada para acceder a un Festival de similares características en una nueva fecha fijada por el promotor en el plazo de un año desde la fecha en la que debía celebrarse el Festival, o la devolución del precio de la entrada (excepto gastos de distribución, servicio que se ha prestado) que deberá solicitar el usuario a través de los canales puestos a su disposición por el promotor ([ayuda@interestelarsevilla.com](mailto:ayuda@interestelarsevilla.com)) en el plazo de catorce días naturales desde la publicación de la cancelación o aplazamiento del Festival.

Antes de iniciar el proceso de compra de la entrada, se abrirá una cola virtual que dará acceso a los interesados de forma aleatoria a la hora señalada previamente por el festival, con el fin de fomentar que todos ellos tengan acceso a los primeros tramos de precios. Al tratarse de un proceso aleatorio no será necesario acceder a la web de venta con mucha antelación para tener prioridad.

Durante el proceso de compra, el comprador tendrá que indicar su nombre, apellidos y su correo electrónico.

Una vez confirmada la compra, se facilitará un link para que el comprador pueda personalizar cada una de las entradas con los nombres, apellidos y fecha de nacimiento de cada una de las personas que acudan al festival. Las entradas son nominales y la persona que venga reflejada en la entrada no podrá ser otra persona diferente al asistente al evento, a tal efecto se requerirá el D.N.I. o pasaporte para acreditar tu identidad en el acceso al festival.

La personalización de las entradas es gratuita durante los primeros 20 días desde que se realiza la compra, dicho plazo es informado al asistente previo a la compra, una vez realizada la compra se le indica la fecha límite y se le remite a continuación un email indicándole la fecha límite para poder realizarlo gratuitamente. Una vez pasado ese plazo, realizar un cambio de datos en tu entrada supone un coste de 20 euros de forma online, en el caso de que el cambio de nombre se tuviese que hacer por el personal del centro de incidencias del Festival tendrá un incremento de 10 euros (30 euros en total).

Las entradas solo podrán ser adquiridas en los canales de venta autorizados por la Promotora, a saber; [www.interstelarsevilla.com](http://www.interstelarsevilla.com) y ENTERTICKET, no haciéndose ésta responsable de las entradas que no se hayan adquirido por dichos canales de venta en la misma jornada.

Durante el proceso de compra se puede adquirir el servicio de recuperación de entradas por 3€ con el que se garantiza el reenvío online de las entradas en caso de pérdida. Igualmente el comprador tendrá acceso a todos los productos adquiridos desde el panel de gestión de entradas de la web de Enterticket de forma gratuita.

Durante el proceso de compra podrás adquirir la garantía de devolución por 5€ con la que se garantiza el reembolso del precio del abono en caso de no poder asistir al festival por alguna de las causas indicadas en la garantía que podrá ser consultado previamente a la compra o en el siguiente enlace:

<https://www.interstelarsevilla.com/wp-content/uploads/2024/09/IS2025-Condicioness-generales-ticketing.pdf>

El comprador que adquiera el servicio de garantía de devolución podrá solicitar la devolución del abono en cualquier momento, hasta 30 días posteriores a la finalización del festival, la solicitud la podrá realizar a través del correo electrónico: [ticketing@saincidencias.com](mailto:ticketing@saincidencias.com)

La pulsera será enviada a los compradores de los abonos de forma gratuita, previa personalización de las entradas donde establecerá el domicilio de envío, un punto pick-up TIPSA de recogida asociado a su código postal, atendiendo a los plazos e indicaciones publicados en la web. Se realizará un único envío por compra a la dirección facilitada con el total de pulseras adquiridas en esa transacción. Únicamente se realizarán envíos a península, quedando excluidos los envíos a destinos internacionales, Islas Baleares, Islas Canarias, Ceuta y Melilla. En los casos de envío fuera de península los compradores podrán recoger su pulsera en el Centro de Incidencias del festival.

En el caso que el asistente decida modificar el domicilio de envío de la pulsera, una vez realizado el envío, deberá asumir los costes de envío al nuevo domicilio indicado a la empresa TIPSA.

En el caso de que el comprador no haya facilitado domicilio de entrega de la pulsera, ni punto pick-up para su recogida gratuita, tenga una incidencia con el envío de la pulsera o haya comprado la entrada durante las dos semanas previas a la celebración del Festival, podrá recoger la pulsera vinculada a su entrada en el Centro de Incidencias del Festival, siendo atendido en éste por orden de llegada, por lo que se aconseja que acuda al Centro con una antelación mínima de 2 horas a la apertura de puertas del recinto de conciertos del Festival.

#### Activación de la pulsera

Por razones de seguridad, las pulseras se envían sin activar, para evitar que en caso de pérdida o extravío de las pulseras ninguna otra persona distinta del comprador pueda hacer uso de las mismas. Es importante que en caso de activación de varias pulseras a la vez por el mismo

comprador, identifique a quien corresponde cada una de ellas. Una vez activadas, puede comprobarlo simplemente escaneando el QR de la pulsera que le dirigirá a un link con la información relativa al asistente de dicha pulsera, de esta forma el usuario evitará errores de intercambio de pulseras.

Una vez las reciba deberá activarlas para poder acceder al festival. El proceso de activación es el siguiente:

1. Escanea con tu móvil el código QR de tu pulsera.
2. Pulsa en el botón Activar pulsera.
3. Introduce el código de tu Abono (lo podrás localizar en el abono).
4. Ponte la pulsera el día del festival.
5. Trae tu DNI al festival, se comprobará que el portador de la pulsera sea el titular del abono.

La pulsera deberá ser activada por el asistente, en caso contrario no le permitirá el acceso al festival.

La pulsera es el único elemento válido que faculta a su Propietario y Usuario para el acceso al recinto musical. La Promotora no se hace responsable de la rotura, pérdida o manipulación indebida de la pulsera, siendo responsabilidad del Propietario y Usuario conservarla en todo momento, ya que la pérdida, manipulación o rotura de la misma implicará la imposibilidad de acceder al recinto o la expulsión del mismo. Es responsabilidad del Propietario y Usuario validar que la pulsera está perfectamente cerrada en el momento de su colocación, ya que una pulsera rota o manipulada no será en ningún caso cambiada o sustituida por otra. Sólo se sustituirá una pulsera en caso de que haya sido ajustada en exceso por el asistente, y en dicho caso, el cambio supondrá un coste de 25 euros.

Tanto a la entrada como a la salida del festival se realizará un proceso de validación de pulseras con el fin de controlar el aforo del festival a tiempo real. El asistente que haya salido del festival y decida entrar por segunda vez, en la misma jornada, deberá asegurarse de que su pulsera ha sido validada en la salida, de lo contrario no podrá volver a acceder en la misma jornada.

El Usuario que tenga alguna discapacidad que conlleve la prestación de servicios especiales, deberá informar de ello a la Promotora enviando un correo electrónico a la dirección: [info@interestelarsevilla.com](mailto:info@interestelarsevilla.com)

El abono VIP da derecho a la entrada en la zona VIP, esta zona cuenta con diferentes espacios (hostelería, barras, descanso y mirador) que por razones de seguridad, de forma temporal, pueden ser limitados para evitar una masificación en un solo espacio de la zona VIP. El festival cuenta con una única zona VIP próxima al escenario principal.

## Vasos.

Con el fin de reducir la generación de residuos de plásticos y su impacto en el medio ambiente, este año contaremos con vasos reutilizables en Interestelar Sevilla. Para poder consumir en barras será obligatorio adquirir el vaso oficial de Interestelar Sevilla 2025, artículo de merchandising, que tendrá un coste de 2,5 € e incluirá la posibilidad de dos cambios de tamaño de vaso por día. El vaso no es reembolsable, con la compra del vaso el cliente colabora con una acción social anunciada previamente por el festival. Durante el servicio de barra no se podrá dispensar bebidas en vasos distintos del oficial de la edición del festival, por una cuestión de consonancia de la cubicación del mismo con el precio anunciado en la cartelería.

## Cerveza sin gluten y sin alcohol.

El festival cuenta con cerveza sin gluten y cerveza sin alcohol en todas las barras del festival hasta fin de existencias.

En caso de promoción 2x1 de cerveza, no es aplicable a estas referencias.

## Servicio cashless.

Al objeto de aumentar la seguridad y comodidad del usuario, el Festival ofrece la tecnología cashless, un sistema de pago electrónico en el que los usuarios podrán agregar dinero al chip integrado en la pulsera para pagar el servicio de bebidas en las barras del recinto, sin necesidad de pasar por la ticketera de recargas. Además, podrás cargar online antes de acceder al festival, para evitar colas, mediante el escáner del QR de la pulsera recibida o a través de la web oficial (usando el código de la entrada), así como recargas online cuando estés dentro del festival mediante el escáner del QR de la pulsera, siempre que la cobertura móvil del asistente lo permita. Es importante destacar como novedad que la pulsera cashless permite pagar todos los servicios del festival, incluyendo los stands de hostelería del festival. En caso de que el asistente quiera pagar en efectivo o con su propia tarjeta bancaria podrá realizarlo en las ticketeras físicas de recarga que se encuentran repartidas por el recinto, que incorporarán la cantidad que deseen recargar en la pulsera del asistente.

Tanto durante el proceso de compra del abono como posteriormente, se pueden adquirir recargas de cashless promocionales, anunciados previamente en la web oficial del festival, hasta fin de existencias. Cuando se active la pulsera se añadirán automáticamente en la pulsera del asistente. En caso de incidencia, el asistente tendrá que dirigirse al Punto Info situado en el recinto del festival.

En las recargas de cashless promocionales, el artículo promocional será el indicado por la organización y la medida o talla disponible. Los artículos promocionales no serán objeto de cambio o devolución.

Una vez finalizado el festival podrás solicitar la devolución del saldo restante que queda en la pulsera desde el miércoles 21 de mayo de 2025 a las 00:00h hasta las 23:59h del martes 3 de junio de 2025. El reembolso podrá solicitarse a través de la web oficial del festival de forma gratuita. El saldo gratuito de la "promo recarga" no es reembolsable.

## Admisión.

La Promotora se reserva el derecho de admisión. Se denegará el acceso, o permanencia en el recinto musical o parking a los Usuarios que:

- Contravengan las indicaciones de la Promotora (prohibición de acceso a zonas restringidas o a zonas destinadas a otros usos distintos a los de esparcimiento del Usuario, etc.)
- Se comporten violentamente o dificulten el normal desarrollo del espectáculo.
- Se encuentren en posesión o trafiquen con drogas. Se encuentren en un estado de embriaguez alto o intoxicación por estupefacientes.
- Introduzcan, porten o utilicen cualquier clase de armas o de objetos que pudieran producir los mismos efectos, como elementos punzantes, cortantes, o que se estimen peligrosos para la seguridad así como envases de cristal, envases congelados, equipos de grabación, mobiliario, neveras, animales, elementos que produzcan ruido, paraguas con punta, cascos de motocicleta, palos selfies, aerosoles (desodorantes, protector solar).
- Realicen actividades molestas, insalubres, nocivas, peligrosas o ilícitas.

En cualquier caso, la expulsión del recinto musical o del parking, implicará la no devolución del precio de la entrada, así como la retirada de la pulsera.

En el festival dispone en el acceso del recinto consigna para depositar los objetos no permitidos que porten los asistentes, de forma que puedan recuperarlos a la salida del recinto. Este servicio tendrá un precio anunciado previamente en la web, donde además los usuarios podrán reservarlo anticipadamente.

Se permite la entrada de comida siempre que sea en formato individual como una pieza de fruta o un snack precintado y botellas de agua de 0,50 cl sin tapón. En el caso de intolerancias alimentarias o alérgenos el asistente podrá acceder con comida individual mostrando el certificado médico correspondiente. El recinto dispone de un punto de agua potable gratuito.

## Menores de edad.

Los menores de edad necesitan una autorización firmada por los padres o representante legal, necesitan una autorización firmada por los padres o representante legal, pudiéndose rellenar la misma en el apartado de Entradas del sitio Web:

<https://www.themusicrepublic.es/autorizacion-menores/>

En el caso de los menores de 16 años, además será obligatorio ir acompañado por uno de los padres o por el representante legal, acreditando tal extremo (DNI, pasaporte Libro de Familia) y mostrando en el acceso la autorización previamente rellenada y firmada para acceder al recinto musical, siendo el padre o representante legal el responsable de los actos del menor.

En el momento del acceso al festival, el padre o representante legal que acompaña al menor mostrará el justificante de la autorización previamente rellenada y enviada mediante el formulario facilitado por el festival.

En el interior del recinto, la no localización del padre o representante legal del menor conllevará que la organización pondrá al menor a disposición de las fuerzas y cuerpos de seguridad para su custodia.

Para poder ser identificado por tu condición de menor de edad y a tal efecto se requerirá:

- El D.N.I. o pasaporte para acreditar tu identidad
- Si tienes 16 o 17 años, presentarás la autorización de menores firmada por tu padre/madre/tutor y una fotocopia del DNI/pasaporte del padre/madre/tutor.
- Si tienes menos de 16 años, además de la mencionada autorización de menores, deberás acreditarte junto a tu padre/madre/tutor y estar acompañado en todo momento por éste en el recinto. El incumplimiento de la condición anterior implicará la no acreditación, o en su caso, la expulsión del festival.

Los menores de edad de 0 a 9 años tienen acceso gratuito al festival, pero deberán rellenar la autorización de menores e indicar el código de la entrada que se asociará a la del adulto que lo acompañe al festival.

## Política de devolución.

Una vez confirmada la compra, se facilitará un link para que el comprador pueda personalizar cada una de las entradas con los nombres y apellidos de cada una de las personas que acuden al festival. Las entradas son nominales y la persona que venga reflejada en la entrada no podrá ser otra persona diferente al asistente al evento, a tal efecto se requerirá el D.N.I. o pasaporte para acreditar tu identidad en el acceso al festival.

La personalización de las entradas es gratuita durante los primeros 20 días desde que se realiza la compra. Una vez pasado ese plazo, realizar un cambio de datos en tu entrada supone un coste de 20 euros de forma online.

No se permiten devoluciones de entradas previamente adquiridas online.

Una vez finalizado el festival podrás solicitar la devolución del saldo restante que queda en la pulsera desde el miércoles 21 de mayo de 2025 a las 00:00h hasta las 23:59h del martes 3 de junio de 2025. El reembolso podrá solicitarse a través de la web oficial del festival de forma gratuita. El saldo gratuito de la "promo recarga" no es reembolsable.

## Derechos de propiedad intelectual e imagen.

Quedan reservados todos los derechos de imagen y propiedad intelectual procedentes de cualquier celebración o actuación artística que tengan lugar dentro del recinto.

No se permite grabar, captar o filmar imágenes y sonidos si no es con una autorización expresa remitida por la Promotora.

Todo aquel que acceda al recinto consiente su aparición en imágenes captadas, tanto por los medios de comunicación autorizados como por los patrocinadores del evento para posibles proyecciones en el marco promocional y de marketing, así como en redes sociales.

## Protección de datos

De conformidad con lo dispuesto en el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, los datos facilitados en web como en la plataforma de compra de entradas, serán comunicados a la Promotora para la gestión del evento y de sus clientes, así como el envío de información comercial y promocional de sus eventos, servicios y productos.

Como asistente al evento, el Usuario entiende y acepta que sus datos/imagen pueden ser publicados por ella, en los siguientes medios y con las finalidades anteriormente mencionadas.

- a. En la web de INTERESTELAR SEVILLA [www.interestelarsevilla.com](http://www.interestelarsevilla.com)
- b. Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube)
- c. App Oficial del festival

Mediante la compra de la entrada, el Usuario acepta que sus datos sean comunicados a otras sociedades participadas de INTERESTELAR SEVILLA AIE. para la gestión del evento.

Usted puede consultar las empresas participadas en este sitio web.

Puede ejercitar sus derechos ARSOPL (acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad, limitación) en relación con sus datos personales dirigiéndose por escrito y adjuntando fotocopia del DNI a la dirección C/ Justicia, 4 - pta 2-A, 46004 Valencia o a través del correo electrónico [gdpr@interestelarsevilla.com](mailto:gdpr@interestelarsevilla.com); tenemos a su disposición modelos mediante los cuales puede ejercitar los derechos ARSOPL.

## Plataforma De Resolución De Litigios En Línea

Si ha adquirido la entrada a nuestro evento online y en el eventual caso de que no haya sido posible resolver una incidencia dirigiéndose al correo electrónico [info@interestelarsevilla.com](mailto:info@interestelarsevilla.com) de conformidad con lo establecido en el artículo 14.1 del Reglamento 524/2013, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, le informamos de que usted tiene la posibilidad de recurrir a una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo accesible a través de la dirección: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?consumer-question3=N&complaintType=1&event=main.complaints.new>

## Legislación.

Las presentes Condiciones Generales han sido redactadas conforme a la Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, en la Ley 7/1998, sobre Condiciones Generales de Contratación, en el Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en la Ley 7/2011, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos de Andalucía, así como en el Real Decreto 2816/1982, por el que se aprueba el Reglamento de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, y otras disposiciones legales de aplicación.