

# CONDICIONES GENERALES

## **I.- Aceptación e incorporación contractual.**

Estas Condiciones Generales regulan los servicios y/o productos contenidos en el sitio Web que, Arenal Sound A.I.E., (en adelante la Promotora) con domicilio social en C/Justicia nº 4-2 46004 – Valencia y CIF V40652158, 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. Si el Usuario no estuviere de acuerdo con el contenido de las presentes Condiciones Generales, deberá abstenerse de acceder al sitio Web y de operar a través del mismo.

La Promotora se reserva el derecho de modificar las presentes condiciones generales previa publicación de dicha modificación por el mismo medio, siendo responsabilidad del Usuario su debida lectura en el momento de cada acceso y/o uso de la página web..

## **II.- 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. Si la cancelación es total la Promotora devolverá el importe de la entrada en las condiciones que se publicarán por este mismo medio. No se devolverá el precio total de las entradas si la cancelación se ha producido una vez comenzado el Festival por causas ajenas a la promotora.

Si el Festival fuese cancelado como consecuencia de fuerza mayor, 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 que debía celebrarse el Festival, o la devolución del precio de la entrada que deberá solicitar el usuario a través de los canales puestos a su disposición ([info@arenalsound.com](mailto:info@arenalsound.com)) por el promotor 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, su fecha de nacimiento 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 su titular. Las entradas son nominales y la persona que venga reflejada en la entrada, su titular, 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.

El cambio de titular online de una entrada conlleva el pago de la cantidad 20 euros, si dicho cambio de titular se efectúa en el centro de acreditaciones del Festival su precio será de 30 euros.

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

El comprador tiene 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 euros 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.

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 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.

El asistente asumirá los gastos adicionales que conlleve la modificación del domicilio de envío de la pulsera una vez se haya efectuado éste al domicilio inicial.

En el caso de que el comprador no haya definido domicilio de entrega, ni punto pick-up de recogida gratuita, o haya adquirido las entradas durante las dos semanas previas al Festival, podrá recoger las pulseras correspondientes a las entradas adquiridas en el Centro de Incidencias del Festival y será atendido por orden de llegada al centro de incidencias, por lo que aconsejamos que vaya con una antelación mínima de 2 horas antes de la apertura de puertas 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 al titular de 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 titular de dicha pulsera, de esta forma el usuario evitará errores de titular de pulsera.

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 activada es el único elemento válido que faculta a su titular 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 de su titular conservarla en buen estado durante su uso, de lo contrario implicará la imposibilidad de acceder al recinto o la expulsión del mismo. La pulsera únicamente se sustituirá por otra en caso de que haya sido ajustada en exceso por el asistente con 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 volver a entrar en el mismo día de cartel de conciertos, deberá asegurarse de que su pulsera ha sido validada a su salida, de lo contrario no podrá volver a acceder en el mismo día de cartel.

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@arenalsound.com](mailto:info@arenalsound.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.

### **III. 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 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.

No se permiten devoluciones de entradas previamente adquiridas online.

Finalizado el festival podrás solicitar la devolución del saldo restante que queda en la pulsera desde el miércoles 6 de agosto de 2025 a las 00:00h hasta las 23:59h del martes 19 de agosto 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.

### **IV.- Servicio cashless.**

Al objeto de aumentar la seguridad, trazabilidad 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, ello 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.

Finalizado el festival podrás solicitar la devolución del saldo restante que queda en la pulsera desde el miércoles 6 de agosto de 2025 a las 00:00h hasta las 23:59h del martes 19 de agosto 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.

#### **V.- Zona de descanso.**

En relación con la zona de descanso, se puede encontrar más información en las condiciones específicas de ZONA DE DESCANSO publicadas en la página web del Festival. La entrada de día no tiene derecho a zona de descanso.

#### **VI.- Horarios.**

Se pueden consultar en [www.arenalsound.com](http://www.arenalsound.com)

#### **VII.- Admisión.**

La Promotora se reserva el derecho de admisión. Se denegará el acceso, o permanencia en el recinto musical o parking a los Usuarios motivado, en todo caso, por razones objetivas que puedan impedir el normal desarrollo del espectáculo o actividad o supongan la vulneración de la normativa vigente.

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

El Festival dispone en el acceso al 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.

#### **VIII.- 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 ARENAL SOUND. Para poder consumir en barras será obligatorio adquirir el vaso de ARENAL SOUND 2025, que tendrá un coste de 2,5 euros 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.

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

#### **IX.- Menores de edad**

No está permitida la entrada al recinto de conciertos ni a las zonas de descanso de aquellos nacidos en 2008 y en adelante. Únicamente se permitirá el acceso al recinto de conciertos a los menores que tengan entre 0 y 9 años (9 años incluidos) y vayan acompañados de su padre/madre/tutor en todo momento

La autorización puede rellenarse en el apartado de Entradas del sitio web o en el siguiente link:

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

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 facultará a la organización a poner al menor a disposición de las fuerzas y cuerpos de seguridad para su custodia.

#### **X.- 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.

Toda persona 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.

#### **XI.- Derechos de propiedad intelectual e imagen.**

Se pueden consultar en la política de privacidad de la web y durante el proceso de compra de entradas su aceptación expresa.

#### **XII. 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@arenasound.com](mailto:info@arenasound.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>

#### **XIII.- 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 14/2010, de de diciembre, de la Generalitat, de

Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos de la Comunidad Valenciana, 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.