CONDICIONES GENERALES

I.- Ámbito de aplicación: aceptación e incorporación contractual

Estas Condiciones Generales regulan las condiciones de acceso y venta de entradas del festival "La Chula 2027" (en adelante, el "**Festival**") promovido por OASIS BALTIMORE A.I.E., domiciliada en C/ Álvarez Sereix 12, entresuelo dcha, 03004, Alicante, y CIF V05908553 (en adelante, la "**Promotora**").

Estas Condiciones Generales también se aplicarán a todos los demás servicios y productos publicados en la página web www.lachulafestival.es (en adelante, la "**Página web**") y que sean distintos del acceso y venta de entradas.

Algunos servicios o productos comercializados en la Página web, distintos de la venta de entradas, pueden estar regulados por condiciones específicas además de por estas Condiciones Generales. Estas condiciones específicas estarán publicadas en la Página web y podrán consultarse antes de adquirir el servicio o producto.

Estas Condiciones Generales se encuentran publicadas en el sitio web www.lachulafestival.es y a disposición de los usuarios para que puedan consultarlas antes de adquirir las entradas y/o demás servicios y productos del Festival.

La adquisición de entradas y/o cualquier otro servicio y/o producto del Festival por parte de los usuarios supone la aceptación de estas Condiciones Generales.

Estas Condiciones Generales son también vinculantes a todos los asistentes al Festival.

Los usuarios podrán ponerse en contacto con la promotora a través de correo electrónico a la dirección info@lachula.com.

II.- Entrada y pulsera

A) Proceso de adquisición de las entradas

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 la Promotora. El acceso aleatorio fomenta que todos los usuarios tengan acceso a los primeros tramos de precios de las entradas en iguales condiciones. 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 de las entradas, el comprador deberá indicar su nombre y apellidos, su fecha de nacimiento y su correo electrónico.

Después de confirmar la compra, el comprador recibirá un enlace para personalizar cada entrada con los datos del titular (en adelante, el "**Titular**"): nombre, apellidos y fecha de nacimiento de forma gratuita.

Las entradas son nominativas y por lo tanto no podrá asistir al Festival otra persona distinta a la que venga identificada en cada entrada como Titular.

Para acceder al Festival, se requerirá a los asistentes que muestren su entrada y el D.N.I. o pasaporte para acreditar su identidad.

La rectificación de errores ortográficos o tipográficos en el nombre y/o apellidos que figuran en la entrada nominativa no conllevará ningún coste adicional.

El cambio de Titular de una entrada nominativa por otra persona distinta conllevará el pago de un suplemento, por motivos de seguridad, prevención de reventa ilícita de las entradas y fraude.

Dicho suplemento responde al coste real de la operación, que incluye la desactivación del código QR anterior, la generación de un nuevo comprobante nominativo, la actualización de las bases de datos de acceso y control, la verificación de identidad y, en su caso, los costes de atención presencial. Si el cambio de Titular se hace online, este suplemento será de 20 euros. Si el cambio de Titular se realiza en el centro de acreditaciones del Festival, el suplemento será de 30 euros, atendiendo a los mayores costes operativos y de personal que conlleva la gestión presencial.

Las entradas y demás servicios y productos del Festival solo podrán ser adquiridos en los canales de venta oficiales y autorizados por la Promotora, que son la web www.lachulafestival.es y las ticketeras oficiales a las que se redirigirá al comprador para llevar a cabo la compra. La Promotora no será responsable de las entradas que no se hayan adquirido por dichos canales de venta.

El precio de la entrada publicado en la Página web no incluye los gastos de gestión, que son fijados por cada canal o plataforma de venta de entradas ajena a la Promotora. El comprador deberá abonar también los gastos de gestión, que serán informados durante el proceso de compra de las entradas y antes de que el comprador confirme la compra.

El usuario que tenga alguna discapacidad que conlleve la prestación de servicios especiales, deberá adquirir la entrada PMR (persona con movilidad reducida).

B) Pulseras de acceso al recinto del Festival

Cada Titular dispondrá de una pulsera de acceso que deberá mostrar al personal designado por la Promotora en el control de acceso.

Los usuarios podrán recoger las pulseras en el Centro de Acreditación situado al acceso al Evento, el mismo día en que se celebre el Evento, donde la activarán en el momento de la entrega.

Una vez que el usuario haya recogido y validado la pulsera, el código “QR” de la entrada no será válido para acceder al recinto del Evento, y la pulsera activada será el único medio válido para poder acceder al recinto del Evento. Cada asistente es responsable de conservar la pulsera en buen estado durante su uso.

En caso de pérdida, la sustitución de la pulsera por otra nueva que el asistente solicite tendrá un coste de fabricación y gestión de 25 euros. Sin embargo, en caso de pérdida de la pulsera sin acceso de dicha pulsera al festival, la pulsera será restituida sin coste alguno.

Asimismo, la pulsera constituye un identificador individual asociado a la entrada o abono nominativo del Titular y podrá incorporar funcionalidades de acceso, identificación y pago electrónico dentro del recinto del Festival. El uso de la pulsera comporta el tratamiento de los datos facilitados durante el proceso de compra y personalización de la entrada, así como de los datos derivados de su utilización en el Festival.

En particular, mediante la pulsera podrán registrarse los accesos al recinto, incluyendo la fecha y hora de entrada y salida, los consumos y recargas efectuados dentro del Festival, así como el saldo disponible o sobrante asociado a la pulsera. Dicho tratamiento resulta necesario para la ejecución del contrato, la gestión operativa del Festival, el control de accesos y aforo, la prevención del fraude, la seguridad de los asistentes y, en su caso, la tramitación de la devolución del saldo no consumido. La información adicional sobre el tratamiento de datos personales se encuentra disponible en la Política de Privacidad.

En caso de rotura o pulsera ajustada en exceso el asistente y Titular deberá mostrar la entrada nominativa, su DNI y entregar la pulsera rota o ajustada en exceso a la organización del Festival, y le será restituida por otra pulsera sin coste alguno.

Se validarán las pulseras tanto a la entrada como a la salida del Festival con el fin de controlar el aforo del Festival a tiempo real. Si el asistente sale del recinto del Festival y decida volver a entrar en el mismo día, deberá asegurarse de que su pulsera ha sido validada al salir. En caso

contrario, para acceder nuevamente al Festival será necesario acreditar la identidad mostrando la entrada nominativa y el DNI o pasaporte en el Centro de Incidencias del Festival.

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@lachula.com.

En los festivales, debido a la coexistencia de múltiples escenarios, áreas y actividades, la Promotora pone a disposición de las personas con movilidad reducida (PMR) un itinerario accesible que permita el desplazamiento autónomo entre las diferentes zonas del evento.

Cada escenario o zona destinada a actuaciones contará con un área accesible específica para PMR, suficientemente dimensionada y delimitada, priorizando la visibilidad y la seguridad.

La Promotora garantiza que la PMR dispondrá de información previa, clara y actualizada sobre los accesos, rutas accesibles, servicios adoptados y cualquier restricción temporal que pueda afectar a la movilidad dentro del festival.

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

C) Cancelaciones y modificaciones sustanciales.

Una vez adquirida la entrada, no se podrá cambiar ni devolver, salvo en los casos previstos en las presentes Condiciones Generales.

Por motivos organizativos, técnicos o de seguridad, la Promotora podrá realizar ajustes razonables en la asignación o reubicación de las localidades dentro del recinto del Evento, conforme a criterios objetivos relacionados, entre otros, con la visibilidad, proximidad al escenario, comodidad, configuración técnica del recinto y orden de compra.

Con carácter general, las reubicaciones se efectuarán respetando una equivalencia razonable de categoría, visibilidad y experiencia. No obstante, cuando el recinto disponga de distintas configuraciones habituales (como pista y grada) y, de manera excepcional, resulte necesario reubicar localidades originalmente adquiridas en pista a localidades de grada, la Promotora procurará asignar localidades en zonas de grada con condiciones de visibilidad y comodidad adecuadas, priorizando aquellas más próximas al escenario o de mejor visibilidad, a fin de que la experiencia global del Evento se mantenga razonablemente equivalente.

Las reubicaciones efectuadas conforme a lo previsto en la presente cláusula no tendrán la consideración de modificación sustancial del Evento ni generarán, por sí mismas, un derecho automático a la devolución del importe de la entrada, sin perjuicio del respeto a la normativa de defensa de consumidores y usuarios y de una gestión del cambio conforme a criterios de buena fe y transparencia.

Si el Festival sufre una modificación sustancial (cancelación total antes de su inicio, cambio significativo del cartel anunciado –incluyendo artistas principales o un porcentaje relevante de los artistas confirmados–, cambio de recinto fuera del municipio o de la fecha de celebración), los usuarios podrán solicitar el reembolso íntegro del importe de la entrada, incluyendo los gastos de gestión, sin coste adicional para el usuario.

Los usuarios podrán presentar su solicitud dentro del plazo establecido por la normativa autonómica vigente aplicable en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas.

En aquellas comunidades autónomas en las que no exista un plazo específico regulado, la solicitud podrá realizarse dentro de los catorce (14) días naturales siguientes a la fecha en

que la Promotora comunique la modificación sustancial del Festival o, en su caso, desde la fecha en que estaba prevista la finalización del mismo.

La solicitud de la opción elegida se realizará a través de los canales que la Promotora ponga a disposición y comunique al anunciar públicamente la modificación sustancial del Festival o, en su defecto, enviando un correo electrónico a la dirección info@lachula.com.

Si existen malas condiciones climatológicas, pero el Festival se puede celebrar y se celebra con normalidad, no se devolverá el importe de la entrada.

Si el Festival se suspende o se ve interrumpido una vez comenzado por causas no constitutivas de fuerza mayor, los usuarios tendrán derecho a la devolución parcial del importe de la entrada.

La cuantía de dicha devolución se determinará proporcionalmente al grado de ejecución del Festival en el momento de la suspensión, conforme a lo previsto en la normativa autonómica aplicable.

Si el Festival se suspende o se ve interrumpido una vez comenzado por causas de fuerza mayor, entendida como un hecho imprevisible o que, aun siendo previsible, resulte inevitable y ajeno al control de la Promotora, no procederá la devolución del importe de la entrada, de conformidad con la normativa de espectáculos públicos aplicable, sin perjuicio de los derechos que pudieran corresponder al usuario conforme a la normativa aplicable.

III. Ajustes del programa del Festival

Cuando concurran circunstancias que afecten al desarrollo del Festival según la programación inicialmente prevista y anunciada públicamente, la Promotora podrá realizar cambios en el programa del Festival, como ajustes en horarios de actuaciones o sustituciones de artistas.

Entre estas circunstancias podrán encontrarse la cancelación por parte de uno o varios artistas de sus actuaciones, así como la decisión o necesidad de modificar horarios de sus actuaciones.

Si se producen cualquiera de las causas anteriores, la Promotora realizará sus mejores esfuerzos y pondrá todos los medios posibles a su disposición para ajustar los horarios y celebrar el Festival en condiciones similares a las inicialmente previstas. La Promotora publicará con la antelación suficiente cualquier ajuste que realice en el programa del Festival.

Los ajustes menores en el programa del Festival, tales como cambios de horario o sustituciones puntuales de artistas que no figuren como cabezas de cartel principales, no constituirán por sí solos una modificación sustancial del Festival y, por tanto, no generarán derecho a la devolución del importe de las entradas.

No obstante, cuando se produzca la cancelación de artistas principales o cabezas de cartel, o cuando los cambios afecten a un porcentaje relevante del cartel anunciado, dicha circunstancia podrá constituir una modificación sustancial del Festival a los efectos del apartado C) de la Sección II, generando el derecho a la devolución conforme a lo allí previsto.

IV. Política de devolución

No se permiten devoluciones de entradas previamente adquiridas online, salvo en caso de cancelación o modificación sustancial del Festival.

Si el usuario opta por el derecho de devolución total o parcial del precio de las entradas en los casos permitidos en estas Condiciones Generales, deberá realizar su solicitud de devolución a través de los canales que la Promotora ponga a disposición y comunique públicamente o, en su defecto, enviando un correo electrónico a la dirección info@lachula.com.

El usuario podrá realizar la solicitud de devolución total o parcial del precio de las entradas

desde el momento en que la Promotora anuncie la cancelación total o modificación sustancial del Festival y hasta catorce días naturales después de la fecha en que debía finalizar el Festival.

La imposibilidad del comprador de asistir al Festival por causas ajenas al comprador y/o el error al realizar la adquisición no serán motivos válidos para solicitar la devolución del importe del precio de las entradas.

V.- Servicio cashless

Con el objetivo de incrementar la seguridad, la trazabilidad y la comodidad del usuario, el Festival ofrece un sistema de pago electrónico integrado en la pulsera mediante la tecnología *cashless*. El uso del sistema cashless integrado en la pulsera implica el registro de las operaciones de recarga, pagos, consumos, incidencias y saldo restante asociado a cada pulsera, todo ello vinculado al Titular de la entrada o abono nominativo. Este tratamiento es necesario para posibilitar el uso del sistema de pago dentro del recinto, garantizar la seguridad y trazabilidad de las operaciones, atender incidencias sobre las mismas y permitir, en su caso, la devolución del saldo no consumido conforme a estas Condiciones Generales y a la Política de Privacidad.

Con este sistema, el usuario podrá cargar, dinero en el chip integrado en la pulsera y pagar el servicio de bebidas en las barras del recinto sin necesidad de acudir a las ticketeras físicas de recargas. Además, el usuario podrá cargar el saldo de la pulsera online antes de acceder al Festival para evitar colas, escaneando el QR de la pulsera o desde la web oficial usando el código de la entrada. El usuario también podrá recargar la pulsera online durante el Festival escaneando el QR de la pulsera, siempre tenga cobertura móvil.

La pulsera *cashless* constituye un medio de pago adicional y voluntario que permite pagar todos los servicios del Festival, incluidos los puestos de hostelería del Festival. Si el usuario prefiere pagar con tarjeta bancaria, también podrá realizarlo directamente en las barras del Festival. Si el usuario prefiere pagar en efectivo, podrá realizarlo en las ticketeras físicas de recarga que se encuentran repartidas y habilitadas por el recinto, en donde podrán recargar la pulsera *cashless* con el importe deseado.

Durante la compra del abono o después, el usuario podrá adquirir recargas de *cashless* promocionales en su pulsera, anunciadas previamente en la web oficial del Festival, y sujetas a disponibilidad hasta fin de existencias. Estas recargas se añadirán automáticamente a la pulsera del usuario cuando la active. En caso de incidencia, el asistente deberá dirigirse al Punto de Información situado en el recinto del Festival.

Los artículos incluidos en las promociones objeto de recarga *cashless* serán los indicados por la Promotora, con la talla o medida disponible. Estos artículos no se pueden cambiar ni devolver.

Una vez finalizado el Festival, el asistente podrá solicitar la devolución del saldo no consumido en su pulsera *cashless* desde las 00:00 horas del miércoles 30 de junio de 2027 hasta las 23:59 horas del jueves 29 de julio de 2027. La solicitud de reembolso se realizará de forma gratuita a través de la web oficial del Festival. El saldo que quede en la pulsera y que provenga de una promoción no podrá ser reembolsado. Esto se debe a que dicho saldo procede de un cupón o beneficio promocional por el que el cliente no ha pagado dinero real.

VI.- Horarios

Se pueden consultar en www.lachulafestival.es. Estos horarios podrán ser excepcionalmente modificados por causas ajenas a la Promotora o de fuerza mayor que serán avisadas tan pronto como sea posible a los usuarios.

VII.- Derecho de admisión y acceso al Festival

A) Entrada al recinto

La Promotora se reserva el derecho de admisión, conforme a lo establecido en la normativa vigente. El acceso o permanencia podrá ser denegado por razones objetivas, tales como la superación del aforo permitido; el incumplimiento de las condiciones de acceso (edad mínima, entrada válida, identificación); estado de embriaguez o consumo de sustancias ilegales; y actitudes agresivas, discriminatorias o que perturben el normal desarrollo del Festival, entre otras.

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.

El usuario deberá llevar consigo en todo momento el documento nacional de identidad o un método de identificación adecuado.

B) Acceso con objetos y animales

Al acceder al recinto del Festival, el usuario puede estar sujeto a un registro conforme a las disposiciones legales vigentes, no permitiéndose la entrada de objetos que puedan ser considerados peligrosos por la Promotora o que estén prohibidos por la normativa vigente:

- Cualquier objeto que pueda causar un daño a la integridad física de los asistentes, como objetos punzantes o contundentes, objetos de cristal, botellas, armas blancas o de fuego, explosivos, material pirotécnico, punteros láser, sprays, aerosoles, palos selfie, palos de banderas, cascos de moto, etc.
- Cualquier objeto u elemento que se considere pueda perturbar, perjudicar o impedir el normal desarrollo de la actividad.
- Cámaras fotográficas profesionales, de vídeo o grabadoras, drones.
- Maletas o bolsas de grandes dimensiones.
- No se permitirá la introducción de bebidas alcohólicas; armas u objetos que puedan ser utilizados como tales; bengalas o similares; así como la entrada de personas que se encuentren bajo los efectos de bebidas alcohólicas, estupefacientes, psicotrópicos, estimulantes o sustancias análogas.

Quedan exceptuados de la lista anterior, las muletas, bastones o medios análogos, sólo en caso de personas que por razón de movilidad deban acceder al recinto con dichos medios para poder desplazarse. De igual modo, quedan exceptuados aerosoles u objetos análogos necesarios por prescripción médica.

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 Página web, donde además los usuarios podrán reservarlo anticipadamente.

Está prohibido el acceso al recinto con animales, exceptuándose perros guía, o animales de servicio vinculados a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

C) Comida y bebida en el recinto

Está permitido entrar en el recinto del Festival con comida y bebida siempre que se trate de cantidades adecuadas para el consumo individual y que los envases no supongan un riesgo para la seguridad física de los asistentes. En particular, quedan prohibidos los envases de vidrio, metal (latas), materiales peligrosos o cortantes, los envases de gran volumen (superiores a 50 cl.). Las

cantidades permitidas son:

- Comida en formato individual para consumo propio (bocadillos, sándwiches, fruta, snacks u otros productos similares).
- 1 botella de agua de máximo 50 cl y sin tapón, por persona (no permitido vidrio, metal, acero, ni material que pueda ser peligroso).

El personal de control estará facultado para inspeccionar los envases y su contenido y así verificar el cumplimiento de estas condiciones.

Dentro del recinto se dispondrá de diferentes puestos donde se podrán adquirir una amplia variedad de bebidas y alimentos comestibles.

El acceso al Festival con comida y/o bebida está permitido sin limitación para aquellas personas con intolerancias alimentarias, diabetes o cualquier enfermedad que lo requiera.

Se habilitarán fuentes de agua a disposición de los clientes en el recinto.

Está totalmente prohibida la venta de bebidas alcohólicas a menores de 18 años.

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

VIII.- Vasos reutilizables y sistema de retorno.

Con el objetivo de reducir la generación de residuos plásticos y fomentar la reutilización de envases, las bebidas servidas en el recinto del Festival se dispensarán preferentemente en vasos reutilizables, salvo aquellos supuestos en los que, por motivos de seguridad o por exigencias normativas, deba utilizarse el envase original (por ejemplo, agua embotellada, que se entregará sin tapón u otras medidas equivalentes de seguridad).

Para consumir bebidas en las barras del Festival será necesario utilizar el vaso reutilizable oficial del Festival, diseñado conforme a los requisitos de seguridad, higiene, material y capacidad establecidos por la Organización.

El vaso reutilizable oficial podrá adquirirse por un importe de 2,5 €, que tendrá la consideración de depósito reembolsable en el marco de un sistema de retorno de envases reutilizables.

La Organización habilitará uno o varios puntos de devolución del vaso en el recinto del Festival, que estarán debidamente señalizados en el propio recinto durante la celebración del evento.

Las personas asistentes que entreguen el vaso reutilizable oficial podrán optar por:

(i) El reintegro inmediato del importe abonado mediante su abono en la pulsera cashless, que se añadirá al saldo disponible para su utilización en consumiciones dentro del Festival; o bien

(ii) Solicitar el reembolso del citado importe, junto con cualquier saldo restante de la pulsera cashless, durante el proceso de devolución que se habilitará en el plazo indicado en el apartado "V. Servicio cashless" de estas condiciones.

La devolución del vaso será voluntaria. En caso de no realizarse la devolución, el asistente podrá conservar el vaso sin penalización alguna.

El importe del vaso es independiente del precio de las bebidas y forma parte de un sistema de reutilización y retorno conforme a la normativa medioambiental vigente.

IX.- Menores de edad

Los menores de 16 años podrán acceder al recinto musical del Festival y deberán estar acompañados por un adulto padre, madre, tutor o persona expresamente autorizada por aquellos.

El adulto padre/madre, tutor o persona autorizada que acompaña al menor deberá disponer de una entrada/pulsera para acceder al Festival.

La no localización del padre, madre, tutor o persona autorizada acompañante del menor facultará a la organización a poner al menor a disposición de las fuerzas y cuerpos de seguridad para su custodia.

Los menores de edad entre 16 y 18 años podrán acceder al recinto musical del Festival sin estar acompañados, pero deberán exhibir el justificante de la autorización completada por el adulto padre, madre o tutor.

Las autorizaciones referidas en la presente cláusula se podrán rellenar en el formulario dispuesto aquí.

Al finalizar las actuaciones de cada jornada del Festival, todas las personas menores de edad deberán abandonar el recinto musical del Festival.

X.- Derechos de propiedad intelectual e imagen

El usuario reconoce que quedan reservados y corresponden en exclusiva a la Promotora o sus legítimos titulares todos los derechos de propiedad intelectual o industrial, incluyendo pero no limitándose a los derechos de autor, sobre marcas, nombres comerciales, diseños, logotipos, interpretaciones artísticas o cualquier ejecución musical, audiovisual o de cualquier naturaleza que se genere, exhiba o tenga lugar con ocasión de cualquier celebración, espectáculo o actuación que se desarrolle dentro del recinto.

En este sentido, el usuario reconoce expresamente que, en ningún caso, la adquisición de una entrada, acceso o título habilitante implicará la cesión, transmisión, licencia o reconocimiento de derecho alguno de propiedad intelectual o industrial a su favor.

Como consecuencia de lo anterior, el usuario reconoce queda prohibido, salvo autorización previa y expresa, por escrito, de la Promotora y, en su caso, los titulares de los derechos correspondientes, grabar, captar, filmar, fotografiar, reproducir, comunicar públicamente, distribuir, o poner a disposición de terceros, por cualquier medio o soporte, imágenes o sonidos relacionadas con cualquier celebración o actuación que tengan lugar en el recinto, más allá de los límites legales permitidos.

La Promotora podrá adoptar las medidas de control y seguridad que estime necesario para la protección de los derechos de propiedad intelectual e industrial, incluyendo la limitación del acceso o la permanencia en el recinto de quienes incumplan cualesquiera términos de la presente cláusula, sin el derecho a reembolso, en los términos legalmente previstos.

El usuario será responsable de cualquier uso no autorización que realice en contra de lo dispuesto en la presente cláusula, respondiendo frente a la promotora y frente a terceros titulares de derechos conforme a la normativa aplicable. Cualquier autorización excepcional deberá constar por escrito y se entenderá limitada estrictamente a los términos expresamente concedidos.

XI.- Prohibición del uso de las entradas con fines publicitarios

La posesión de la entrada al Festival no da derecho a su poseedor o a terceros a utilizar la misma, o a su contenido, con fines publicitarios, de marketing o de promoción (incluidos concursos,

regalos y/o sorteos) asociada al poseedor de la entrada o tercero, sin el previo consentimiento de la Promotora.

El incumplimiento de este punto facultará a la Promotora a ejercer aquellas acciones civiles, penales y/o administrativas que según derecho le correspondan frente al anunciante y/o Usuario no autorizado, sin perjuicio de posteriores reclamaciones por los daños y perjuicios generales causados a la Promotora, debiendo indemnizar a la Promotora en todos los daños y perjuicios, tanto directos como indirectos, que dicho uso no autorizado pudiera causarle.

XII.- Prohibición de reventa de entradas

Queda expresamente prohibida la reventa de entradas, su oferta o publicidad, así como su reventa o adquisición a través de canales no autorizados por la Promotora o en puntos de venta distintos de los oficiales.

Todas las entradas adquiridas en los canales oficiales de la Promotora y abonadas mediante tarjeta bancaria, *PayPal* u otros medios admitidos, son nominativas y confieren el derecho de acceso al Festival exclusivamente al comprador como titular, aunque no conste su nombre en la propia entrada, salvo que se haya utilizado el procedimiento de cambio de titularidad que, en su caso, establezca la Promotora. El acceso es personal e intransferible.

La Promotora podrá someter las entradas a un control de identidad del portador, ya sea mediante los códigos de barras o QR o mediante otros medios de identificación, a su entera discreción, pudiendo denegar el acceso o expulsar del recinto a quien no acredite su identidad como titular o persona válidamente designada, presente una entrada falsificada, duplicada, alterada o anulada, o incumpla esta cláusula o las normas de seguridad del Evento, sin derecho a reembolso.

Debido a la prohibición de la reventa, todas las entradas para el Festival adquiridas en cualquier canal de reventa, de segunda mano, puntos de venta no oficiales, etc, son consideradas fraudulentas y carentes de validez, quedando la Promotora exenta de toda responsabilidad por su inutilización.
En consecuencia, en caso de que un/a comprador/a revenda alguna entrada de forma no autorizada, todas las entradas adquiridas por éste/a perderán todos los derechos asociados a las mismas, incluido el acceso al Festival sin derecho al reembolso del importe satisfecho por ellas. La Promotora podrá anularlas y volver a ponerlas a la venta. La Promotora del Festival podrá anularlas y volver a ponerlas a la venta.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de las acciones legales que correspondan. El/la revendedor/a no autorizado/a responderá frente a la Promotora de todos los daños y perjuicios efectivamente causados y razonablemente acreditados, directos e indirectos (incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, costes de gestión y mitigación, atención a incidencias, daños reputacionales, sanciones administrativas impuestas por autoridades competentes y gastos legales, entre otros), derivados de la reventa no autorizada o del uso indebido de Entradas.

La verificación de identidad y validación de entradas implican el tratamiento de datos personales con base en la ejecución del contrato y el interés legítimo en prevenir el fraude y garantizar la seguridad del Festival, conforme a la Política de Privacidad de la Promotora.

En atención a que la actividad de reventa se realiza con finalidad lucrativa, las personas que actúen como revendedores no tendrán la consideración de consumidores ni usuarios conforme a lo dispuesto en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. En consecuencia, cualquier controversia derivada de la presente relación contractual se someterá, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderle, exclusivamente a la jurisdicción civil, correspondiente la competencia territorial a los Juzgados y Tribunales de la Comunidad Autónoma en la que se celebre el Festival.

XIII.- Hojas de reclamaciones

La Promotora tendrá a disposición del público hojas de reclamaciones en el modelo oficial establecido por la comunidad autónoma donde se realiza el Festival, y se podrán solicitar en el Centro de Incidencias del Festival durante su celebración o por correo electrónico a la dirección info@lachula.com en cualquier momento.

XIV. Gestión de incidencias y resolución de conflictos

Para cualquier incidencia, reclamación o consulta relacionada con la adquisición de entradas o con la asistencia al evento, el usuario podrá dirigirse al servicio de atención al cliente a través de los siguientes canales: correo electrónico (info@lachula.com) y teléfono (+34 694 20 52 18). La Promotora atenderá las comunicaciones recibidas y procurará su resolución de forma amistosa, diligente y en el menor plazo posible.

Asimismo, la Promotora dispone de hojas oficiales de reclamaciones a disposición de las personas consumidoras, que podrán solicitarse a través de los canales anteriormente indicados.

Sin perjuicio de lo anterior, el consumidor podrá dirigirse a las autoridades y organismos administrativos de consumo que resulten competentes de conformidad con la normativa aplicable.

XV.- Legislación

Las presentes Condiciones Generales han sido redactadas conforme a la normativa aplicable en materia de contratación y espectáculos públicos.

XVI.- Protección y tratamiento de datos personales

De acuerdo con lo establecido por las normativas vigentes en protección de datos personales, el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), se informa al Usuario de que sus datos serán tratados por OASIS BALTIMORE A.I.E. (NIF V05908553) para gestionar la compra de entradas, la personalización de entradas nominativas, el uso de pulseras, el acceso al evento, el control de accesos y aforo, la gestión del sistema cashless, los consumos y recargas realizados en el recinto, la prevención del fraude, la seguridad del Festival y, en su caso, la devolución del saldo no consumido, siendo la base legal principal la ejecución del contrato y, cuando proceda, el interés legítimo en garantizar la seguridad y correcto funcionamiento del Festival. Los datos se conservarán mientras dure la relación contractual y posteriormente durante los plazos legales aplicables. Para comunicaciones comerciales y sorteos, se requerirá su consentimiento expreso mediante la casilla habilitada.

Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad en info@lachula.com. Más información en nuestra Política de Privacidad.