

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

1. TABLA DE CONTENIDO

2.	IDENTIFICACIÓN DEL PRESTADOR DEL SERVICIO	2
3.	USO DE LA PLATAFORMA DE VENTA WEB	2
4.	OBJETO DE LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN	2
5.	TIPOS DE CLIENTES	2
5.1.	INDIVIDUALES	2
5.2.	GRUPOS CONCERTADOS Y EDUCATIVOS	3
5.2.1.	GRUPO CONCERTADO	3
5.2.2.	GRUPO EDUCATIVO	3
5.3.	PROFESIONALES	3
5.4.	INSTITUCIONALES	3
6.	EMISIÓN DE FACTURAS	3
7.	DEVOLUCIONES Y CAMBIOS	3
8.	ACCESO AL ALCÁZAR DE SEGOVIA CON ENTRADA	4
9.	NORMAS Y REGULACIONES INTERNAS	4
9.1.	NORMAS PARA LA VISITA	5
9.2.	NORMATIVA DE VISITAS EN RELACIÓN CON LA DISMINUCIÓN DEL RUIDO	5
10.	RESPONSABILIDAD	6
11.	DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL	6
12.	REDES SOCIALES	7
13.	POLÍTICA DE PRIVACIDAD	8
14.	LEGISLACIÓN APLICABLE	8
15.	CONTACTA CON NOSOTROS	8

2. IDENTIFICACIÓN DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

- Dominio: alcazardesegovia.com
- Denominación social: PATRONATO DEL ALCÁZAR DE SEGOVIA
- Nombre comercial: Alcázar de Segovia
- CIF: Q4078001G
- Domicilio social Plaza de la Reina Victoria Eugenia s/n 40003 - Segovia
- Teléfono de contacto +34 921 46 07 59
- Correo electrónico patronato@alcazardesegovia.com

3. USO DE LA PLATAFORMA DE VENTA WEB

Toda persona que acceda y/o utilice esta plataforma de venta web adquiere automáticamente la condición de USUARIO/A y del mismo modo, la de CLIENTE, una vez haya efectuado su compra.

La mera navegación y la realización de cualquier transacción a través de la presente plataforma de venta web implica la aceptación de las Condiciones Generales de Contratación aquí reflejadas, las cuales resultan de aplicación independientemente de las condiciones generales de contratación que puedan ser de obligado cumplimiento de conformidad con la legislación vigente.

4. OBJETO DE LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

El presente documento pretende regular y dar a conocer las condiciones generales para la adquisición de las entradas del Alcázar de Segovia, a través de alcazardesegovia.com dando cumplimiento así a lo dispuesto en la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSI-CE) y de conformidad, también, con lo que establecen el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.

El servicio de venta de las referidas entradas es de pago. No obstante, el simple acceso a la información contenida en esta plataforma web no está sometido al pago de ninguna contraprestación.

El titular y prestador del servicio se reserva el derecho a modificar cualquier tipo de información que pudiera aparecer en el presente sitio web, sin que exista obligación de preavisar o poner en conocimiento de los USUARIOS.

5. TIPOS DE CLIENTES

5.1. INDIVIDUALES

Los clientes a título particular que reserven un guía en exclusiva para su visita a través de la presente plataforma de venta web mediante el formulario correspondiente.

Las condiciones particulares que rigen las visitas individuales se pondrán a disposición de los interesados en la web alcazardesegovia.com, así como en el punto de información de taquillas.

5.2. GRUPOS CONCERTADOS Y EDUCATIVOS

Se considera visita en grupo a aquellos clientes que acuden al Alcázar de Segovia formando parte de un grupo previamente definido y organizado.

Se diferencian en Grupo Concertado y Grupo Educativo:

5.2.1. GRUPO CONCERTADO

Tendrá la consideración de “grupo concertado” aquel que esté formado por 15 o más personas que pertenezcan a una misma asociación o entidad acreditada (institución, organización o empresa), que hayan adquirido todas las entradas en una misma compra.

5.2.2. GRUPO EDUCATIVO

Tendrá la consideración de “grupo educativo” aquel que esté formado por visitantes de un mismo centro escolar o universitario de enseñanza reglada¹, que hayan adquirido todas las entradas en una misma compra.

Las condiciones particulares que rigen los “grupos concertados” y los “grupos educativos” se pondrán a disposición de los interesados en la web <https://entradas.alcazardesegovia.com> así como en el punto de información de taquillas.

5.3. PROFESIONALES

Guías oficiales de turismo, turoperadores, agencias de viajes y demás empresas del sector turístico que ejercen de intermediarios entre el Alcázar de Segovia y el visitante final, debidamente acreditadas.

Es necesario firmar un acuerdo con el Patronato del Alcázar de Segovia para poder operar como profesional con el Alcázar de Segovia a través de la presente plataforma de venta web.

5.4. INSTITUCIONALES

Clientes del Alcázar de Segovia que, a título individual o formando parte de un grupo, forman parte de un colectivo invitado por el Patronato del Alcázar de Segovia y les han sido proporcionadas las entradas a través de la presente plataforma de venta.

6. EMISIÓN DE FACTURAS

En aplicación de lo dispuesto en el art. 1 del Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento en el que se regulan las obligaciones de facturación, el prestador del servicio emitirá las correspondientes facturas de compra de las entradas que pondrá a disposición de los CLIENTES, vía correo electrónico.

7. DEVOLUCIONES Y CAMBIOS

¹ El Patronato del Alcázar de Segovia considera enseñanza reglada a la que se imparte en centros públicos o privados de enseñanza (universidades, academias oficiales de formación) de forma presencial, a distancia (e-Learning) o mixta, cuyo resultado para el alumno es la obtención de un título con validez académica.

Una vez adquirida la entrada, esta no podrá ser cambiada ni, en caso alguno, el importe de la misma le será devuelto. La pérdida o extravío, la imposibilidad de asistencia en la fecha prevista o cometer un error al realizar la adquisición no constituirán motivos suficientes que justifiquen dicha devolución. Por favor, asegúrese de realizar correctamente su compra.

El Alcázar de Segovia se reserva el derecho a cancelar las visitas reservadas sin previo aviso por causas imprevistas de fuerza mayor o por la realización de actos oficiales o de otra naturaleza que no puedan postergarse. En estos casos, el Alcázar de Segovia devolverá el precio íntegro de las entradas que hubieran sido vendidas con antelación, sin que el cliente tenga derecho a cualquier otro tipo de compensación por ello. Dicha devolución se realizará por el mismo medio en que se hubiera efectuado el pago.

8. ACCESO AL ALCÁZAR DE SEGOVIA CON ENTRADA

Para la admisión al Alcázar de Segovia será preciso dirigirse a la taquilla con la correspondiente entrada adquirida a través de la presente plataforma de venta web, para que se expida debidamente impresa. Posteriormente, será necesario llevar siempre consigo y presentar, en el punto de acceso a las instalaciones, dicha entrada.

La admisión queda supeditada, en todo caso, a que dicha entrada esté completa y en buenas condiciones. Asimismo, el Alcázar de Segovia se reserva el derecho a denegar la admisión a cualquier persona en la que se observe un comportamiento inadecuado o que incurra en un incumplimiento grave y/o reiterado de las normas y regulaciones internas de las instalaciones, que estarán a disposición de todos en el punto de información.

Por lo tanto, la infracción de dichas normas y regulaciones internas o la comisión por parte de cualquier cliente de actos que puedan provocar daño, perjuicio o agravio o un peligro para la seguridad de las personas o cosas, en el momento de acceso o durante su visita al Alcázar de Segovia, facultará para su inmediata expulsión, sin tener por ello derecho al reembolso de la entrada.

La entrada adquirida solo será válida única y exclusivamente para el día que figure en la misma.

La disponibilidad de compra de entradas y los horarios especiales quedan a libre criterio de Alcázar de Segovia en función de sus necesidades.

9. NORMAS Y REGULACIONES INTERNAS

EL Alcázar de Segovia es un espacio museístico de cultura, le agradecemos que vele por la conservación y el buen mantenimiento del monumento siguiendo estas indicaciones:

- Los componentes del grupo tendrán que llevar en todo momento las entradas y presentarlas de manera individual para su validación en el control de accesos, así como si se les solicita en algún momento durante su visita.
- El responsable del grupo deberá mantenerlo unido y en silencio, facilitando la circulación por las salas.
- Los menores de edad deberán ir obligatoriamente acompañados de un adulto, que se responsabilizará de ellos durante su estancia.

- Por su propio beneficio y el del resto de visitantes, procure no utilizar el teléfono móvil y utilizar un tono de voz bajo durante su visita. Así contribuirá al clima de tranquilidad y reflexión adecuado para disfrutar del arte y de la historia.
- Los productos adquiridos con tarifa reducida o gratuita requieren obligatoriamente la presentación de la acreditación correspondiente en el control de accesos, antes de acceder, para poder validarse, o en taquillas para obtener las entradas.

9.1. NORMAS PARA LA VISITA

Durante la visita al Alcázar de Segovia no está permitido:

- el acceso al monumento con mascotas, salvo en el caso de perros guía.
- Realizar la visita a la torre de Juan II de forma individual a visitantes menores de 14 años (que deberán ir siempre acompañados de un adulto).
- El uso de trípode para la realización de fotografías ni filmaciones (sí están permitidas las fotos y grabaciones e incluso el uso del flash).
- La realización de fotografías o vídeos del Alcázar de Segovia para cualquier uso comercial, sin el consentimiento por escrito del Patronato del Alcázar de Segovia.
- Fumar, comer o beber en el interior del Alcázar de Segovia.
- Tocar los objetos expuestos y sentarse en las sillas o bancos acordonados, así como traspasar las zonas acotadas.
- Dar gritos o correr en cualquiera de las dependencias del Alcázar de Segovia, incluida la torre de Juan II. Molestar, empujar o impedir el correcto disfrute del Alcázar de Segovia a otros visitantes.

Estas reglas han sido establecidas para asegurar la conservación del Alcázar de Segovia y la seguridad de los visitantes. Deberán ser cumplidas estrictamente y sin excepción alguna.

Su colaboración es valiosa: por favor, ayude a nuestro personal a cumplir con su trabajo.

9.2. NORMATIVA DE VISITAS EN RELACIÓN CON LA DISMINUCIÓN DEL RUIDO

El Patronato del Alcázar de Segovia ha tomado una serie de acciones dirigidas, principalmente, a la reducción del nivel de ruido en el Alcázar de Segovia, tanto en el interior de las salas como en el entorno del monumento.

A fin de que todos los agentes afectados dispongan de tiempo suficiente para adaptarse a los cambios, se ha decidido implementar dichas medidas de forma paulatina:

- No se permitirá el uso de altavoces portátiles o de cualquier otro tipo de aparatos de megafonía por parte de guías o de responsables de grupos en todo el recinto del Alcázar de Segovia (tanto en el interior de las salas como en la plaza de la Reina Victoria Eugenia).
- A partir del 1 de febrero de 2020, no disfrutarán de tarifa reducida en la entrada los grupos, por pequeños que estos sean, que no dispongan de sistema de guiado (guía con micrófono emisor y clientes con auriculares receptores).
- A partir del 1 de junio de 2020 no se permitirá, en ningún caso, el acceso al monumento a los grupos que no dispongan de los sistemas de guiado, ni tan siquiera abonando la entrada con tarifa general.

10. RESPONSABILIDAD

El prestador del servicio se exime de cualquier tipo de responsabilidad derivada de la información publicada en este sitio web, cuando tal información haya podido ser manipulada o introducida por un tercero ajeno al mismo.

El prestador del servicio no garantiza la calidad, exactitud, fiabilidad, corrección o moralidad de los datos, programas, informaciones u opiniones cualquiera que sea el origen, que circulen por las redes a las que el usuario pueda acceder, directa o indirectamente, por enlaces o de cualquier otra forma, a través de esta plataforma web.

El usuario asume, por lo tanto, bajo su exclusiva responsabilidad, las consecuencias, daños o acciones que pudieran derivarse del acceso a dichos contenidos, así como de su reproducción o difusión.

El prestador del servicio no será responsable de las infracciones de los usuarios que afecten a los derechos de otros usuarios, incluyendo los derechos de copyright, marcas, patentes, información confidencial y cualquier otro derecho de propiedad intelectual o industrial.

El prestador del servicio tampoco se hace responsable de la información y contenidos almacenados, a título enunciativo, pero no limitativo, en foros, chats, blogs, comentarios, redes sociales o cualquier otro medio que permita a terceros publicar contenidos de forma independiente a esta plataforma web.

Las limitaciones de responsabilidad indicadas no afectarán ni perjudicarán los derechos imperativos que asistan al usuario, según el lugar de su residencia.

No obstante, el prestador se pone a disposición plena de los usuarios y de las autoridades y fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, para colaborar de forma activa en la retirada o bloqueo de todos aquellos contenidos digitales que pudieran afectar o contravenir la legislación nacional, o internacional, derechos de terceros o la moral y el orden público.

11. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Todos los contenidos de la presente plataforma de venta web, incluyendo, sin carácter limitativo, textos, gráficos, imágenes, diseño del sitio web y derechos de propiedad intelectual, así como todas las marcas, nombres comerciales o cualquier otro signo distintivo, son propiedad del prestador del servicio o de sus legítimos propietarios, quedando reservados todos los derechos sobre los mismos.

Mediante estas Condiciones Generales de Contratación no se cede ningún derecho de propiedad intelectual o industrial sobre alcazardesegovia.com ni sobre ninguno de sus elementos integrantes.

En virtud de lo dispuesto en el art. 32.1, párrafo segundo, del Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, quedan expresamente prohibidas la reproducción, la distribución y la comunicación pública, incluida su modalidad de puesta a disposición, de la totalidad o parte de los contenidos de este sitio web, con fines comerciales, en cualquier soporte y por cualquier medio técnico, sin la autorización escrita previa por parte del prestador del servicio.

Cualquier uso no autorizado previamente por parte del prestador del servicio será considerado un incumplimiento grave de los derechos de propiedad intelectual o industrial. Los diseños, logotipos, texto y/o gráficos ajenos al prestador del servicio y que pudieran aparecer en este sitio web, pertenecen a sus respectivos propietarios, siendo ellos únicos responsables de cualquier posible controversia que pudiera suscitarse respecto a los mismos.

El usuario reconoce que la reproducción, modificación, distribución, comercialización, descompilación, desensamblado, utilización de técnicas de ingeniería inversa o de cualquier otro medio para obtener el código fuente de la barra, transformación o publicación de cualquier resultado de pruebas de referencias no autorizadas de cualquiera de los elementos y utilidades integradas dentro de esta plataforma web constituye una infracción de los derechos de propiedad intelectual, obligándose, en consecuencia, a no realizar ninguna de las acciones mencionadas.

El usuario se compromete expresamente a:

- No suprimir o alterar cualquier signo distintivo utilizado como marca o nombre comercial (gráfico, logotipo, etc.), elemento protegido por derechos de autor u otros avisos, leyendas, símbolos o etiquetas que aparezcan en este sitio web.
- Utilizar la información que obtenga de esta plataforma web para sus propias necesidades y no realizar directa o indirectamente una explotación comercial de los servicios a los que a través de ella tenga acceso.
- Abstenerse de causar por medio del uso de esta página web la destrucción, alteración, inutilización de los datos, programas o documentos electrónicos pertenecientes al prestador del servicio o a terceros, así como de introducir o difundir programas, virus, applets, controles Active X o cualquier instrumento o dispositivo físico o electrónico que cause o sea susceptibles de causar daños o alteraciones en la red, en el sistema, o en equipos de terceros.

12. REDES SOCIALES

La presencia y difusión del Alcázar de Segovia, en Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, LinkedIn, Pinterest, o en cualesquiera otras que existan o que puedan surgir en el futuro, se gestionará únicamente por el prestador del servicio.

El acceso y uso de estas plataformas requiere de la aceptación de las condiciones generales propias de cada plataforma y se rige por las reglas y por la política de privacidad que más abajo se detalla:

Los perfiles del Alcázar de Segovia en las plataformas sociales anteriormente mencionadas son un mero espacio de intercambio, conocimiento y difusión de las distintas actividades que se realizan en sus instalaciones, de su historia y contenido.

Los seguidores de cada perfil estarán obligados a usar de manera correcta cada plataforma, a cumplir con sus normas específicas y también con las que aquí se detallan.

El Alcázar de Segovia no se responsabiliza de los contenidos publicados por los usuarios ni se identifica con ninguna de las opiniones que estos publiquen en los perfiles de las referidas plataformas. En todo caso, el Alcázar de Segovia se reserva el derecho de ocultar o bloquear a los usuarios/as y los comentarios:

- de carácter publicitario y/o spam que no tengan relación con la temática de las publicaciones de las redes sociales del Alcázar de Segovia;
- que insulten, menosprecien, amenacen o, de alguna forma, puedan herir sensibilidades; o
- que, de alguna otra forma, constituyan infracciones de cualquier normativa vigente.

Los contenidos publicados en las redes del Alcázar de Segovia serán de autoría y propiedad del propio Alcázar de Segovia, o bien de autoría de terceros que hayan publicado libremente dichos contenidos en las citadas redes (incluyendo fotografías y vídeos) y que previamente hayan autorizado al Alcázar de Segovia para compartirlos, difundirlos y/o republicarlos, en sus perfiles. Se reconocerá siempre la autoría de dichos contenidos pertenecientes a terceros.

Si el autor de un contenido determinado desea retirarlo de los perfiles del Alcázar de Segovia, se respetará tal derecho, que habrá de ejercitarse mediante aviso por mensajería privada on-line o a través de la propia red social.

13. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

El Patronato del Alcázar de Segovia, garantiza el cumplimiento íntegro del Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril (GDPR) y de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos de Carácter Personal en el tratamiento de los datos personales recogidos en el proceso de adquisición y compra de las entradas. Quedan reconocidos los derechos de acceso, rectificación, supresión y limitación del tratamiento en los términos previstos en la Política de Privacidad.

14. LEGISLACIÓN APLICABLE

Las presentes Condiciones Generales de Contratación se sujetan a la legislación española. Salvo en casos de consumidores y usuarios o en los que la competencia venga determinada por imperativo de la propia ley, los usuarios y el prestador del servicio se someten, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que les corresponda, a los Juzgados y Tribunales de Segovia para la resolución de todos los conflictos derivados o relacionados con estas Condiciones Generales de Contratación.

Si cualquier cláusula incluida en las presentes Condiciones Generales de Contratación fuese declarada, total o parcialmente, nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia afectará solo a dicha disposición o a la parte de esta que resulte nula o ineficaz, subsistiendo las Condiciones Generales en todo lo demás, teniéndose dicha disposición o la parte de esta que resultase afectada, por no puesta.

15. CONTACTA CON NOSOTROS

Para expresar cualquier tipo de duda, consulta, sugerencia o reclamación con relación a las presentes Condiciones Generales de Contratación, puede escribirnos un correo electrónico a la dirección: secretaria@alcazardesegovia.com, o al teléfono de contacto: +34 921 46 07 59, a través de los cuales trataremos de atenderle de la mejor y más rápida forma posible.