

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**  
**SAN SEBASTIÁN TURISMO - DONOSTIA TURISMOA, S.A.**

**1. Información general e identificación**

**1.1. Objeto de las Condiciones Generales**

Las presentes Condiciones Generales de Contratación (en adelante, las "**CONDICIONES GENERALES**") establecen los términos y condiciones que regulan la contratación de servicios que **SAN SEBASTIÁN TURISMO – DONOSTIA TURISMOA, S.A.** (en adelante, "**DONOSTIA TURISMO**") pone a disposición de los interesados en su contratación (en adelante, los "**USUARIOS**") a través de los siguientes canales de venta (en adelante, los "**CANALES DE VENTA**"):

- Puntos de venta presencial abiertos al público en el Territorio Histórico de Gipuzkoa (en adelante, los "**PUNTOS DE VENTA PRESENCIAL**"); y
- Página web accesible para los USUARIOS a través del dominio [www.sansebastianturismoa.eus/es](http://www.sansebastianturismoa.eus/es) (en adelante, el "**WEBSITE**").

En particular, se entenderá sujeta a las presentes **CONDICIONES GENERALES** la contratación por parte de los **USUARIOS** de los siguientes productos y servicios que **DONOSTIA TURISMO** comercializa a través de los **CANALES DE VENTA**:

- "**TIQUES DE ACTIVIDADES PROPIAS**": Tiques que permiten al **USUARIO** la asistencia y/o participación en actividades organizadas por **DONOSTIA TURISMO** como promotor y comercializadas a través de los **CANALES DE VENTA** bajo su exclusiva responsabilidad.
- "**TIQUES DE ACTIVIDADES DE TERCEROS**": Tiques que permiten al **USUARIO** la asistencia y/o participación en actividades que terceras entidades organizan en calidad de promotores (en adelante, el "**PROMOTOR**") bajo su exclusiva responsabilidad, respecto de las cuales **DONOSTIA TURISMO** realiza la actividad de comercialización a través de los **CANALES DE VENTA**, por cuenta del **PROMOTOR** y sin participación en los aspectos organizativos de las mismas.

En adelante, los **TIQUES DE ACTIVIDADES PROPIAS** y los **TIQUES DE ACTIVIDADES DE TERCEROS** serán conjuntamente denominados como los "**TIQUES**".

**1.2. Datos identificativos de DONOSTIA TURISMO**

- Denominación social: **SAN SEBASTIÁN TURISMO – DONOSTIA TURISMOA, S.A.**

- Dirección: C/ Boulevard, nº 8, 20003 – Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa).
- C.I.F: A-20188884
- Datos Registrales: Inscrita en el Registro Mercantil de Gipuzkoa, al tomo 1.479, folio 81, hoja SS-9.471.
- Telf.: 943 48 11 66
- Fax: 943 48 11 72
- e-mail: [sansebastianturismoa@donostia.eus](mailto:sansebastianturismoa@donostia.eus)

### **1.3. Validez y modificación de las CONDICIONES GENERALES**

La adquisición de TIQUES en los PUNTOS DE VENTA PRESENCIAL se interpretará como la aceptación expresa y sin reservas de las CONDICIONES GENERALES por parte del USUARIO.

La adquisición de TIQUES a través del WEBSITE exige que el USUARIO lea y acepte expresamente y sin reservas las CONDICIONES GENERALES mediante el sistema técnico establecido al efecto durante el proceso de compra, de tal forma que no podrá finalizarse éste sin la aceptación de aquéllas.

Las presentes CONDICIONES GENERALES habrán de completarse con cualesquiera otras Condiciones Particulares que, en cada caso, pudieran establecerse para cada concreto servicio, y que estarán igualmente disponibles para los USUARIOS en los PUNTOS DE VENTA PRESENCIAL y en el WEBSITE (en adelante, las "**CONDICIONES PARTICULARES**").

DONOSTIA TURISMO se reserva el derecho a modificar las presentes CONDICIONES GENERALES, así como las CONDICIONES PARTICULARES que, en su caso, resulten aplicables, considerándose vigentes aquéllas que en el momento de la formalización de la compra estén accesibles para el USUARIO en los PUNTOS DE VENTA PRESENCIAL y en el propio WEBSITE. En todo caso, las citadas modificaciones no tendrán efectos retroactivos sobre los servicios previamente contratados.

### **1.4. Capacidad del USUARIO**

Los servicios ofertados por DONOSTIA TURISMO están dirigidos a personas físicas que actúen como particulares y en su propio nombre y derecho, excluyéndose de dicho ámbito cualesquiera personas jurídicas, así como personas físicas que pretendan adquirirlos para su posterior comercialización como parte de su actividad profesional.

Asimismo la realización de compras a través de los diferentes CANALES DE VENTA queda restringida a personas físicas mayores de edad y con plena capacidad de obrar conforme a la legislación española, y a los menores emancipados de acuerdo con los requisitos establecidos en el Código Civil.

Al aceptar las CONDICIONES GENERALES, el USUARIO declara y garantiza disponer de la capacidad legal necesaria para actuar y contratar conforme a las condiciones anteriormente enumeradas.

### **1.5. Idioma**

En caso de contratación de los servicios a través del WEBSITE, el contrato entre el USUARIO y DONOSTIA TURISMO podrá formalizarse en euskera, castellano, francés e inglés, lenguas en las que el USUARIO tendrá a su disposición las CONDICIONES GENERALES así como las correspondientes CONDICIONES PARTICULARES, cuando las hubiera.

### **1.6. Ámbito geográfico de la oferta de servicios**

En caso de contratación de los servicios a través del WEBSITE, los TIQUES estarán disponibles para su adquisición sin limitación territorial alguna.

## **2. Adquisición de TIQUES a través de los PUNTOS DE VENTA PRESENCIAL**

### **2.1. Responsabilidad del USUARIO**

- Los TIQUES deberán conservarse en lugar seco, alejado del calor, sin contacto alguno con plásticos ni campos magnéticos.

### **2.2. Responsabilidad de DONOSTIA TURISMO**

- Los cambios que se produzcan en el servicio con posterioridad a la fecha de la venta de los TIQUES DE ACTIVIDADES DE TERCEROS (tales como cambios de fechas, cancelación, etc.) competen y son responsabilidad exclusiva del PROMOTOR en cuestión.
- DONOSTIA TURISMO no se hace responsable de la pérdida o robo de los TIQUES.

### **2.3. Derecho de desistimiento, cambios y devoluciones**

#### **2.3.1. Derecho de desistimiento**

El derecho de desistimiento de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de dicho derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase. En definitiva, es la posibilidad de devolver el pedido sin necesidad de justificación.

De conformidad con lo previsto en el artículo 103.I) del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios (en adelante, la "LGDCU"), el derecho de desistimiento no será aplicable a la adquisición de los TIQUES.

#### **2.3.2. Cambios y devoluciones**

Al margen de lo establecido en el Apartado anterior, DONOSTIA TURISMO establece la siguiente política de cambios y devoluciones para los TIQUES adquiridos en los PUNTOS DE VENTA PRESENCIAL:

- Una vez adquiridos los TIQUES, no se cambiarán ni se devolverá su importe, salvo por causas previstas en la legislación vigente.

A estos efectos se hace constar que la imposibilidad de asistir a la actividad objeto del TIQUE no es motivo que permita la devolución del referido importe.

- En caso de los TIQUES DE ACTIVIDADES DE TERCEROS, DONOSTIA TURISMO, como distribuidora, única y exclusivamente podrá proceder a la cancelación de los mismos y, por tanto, a la devolución de su importe, cuando reciba orden expresa del PROMOTOR en cuestión en los supuestos de cancelación, cambios de fechas, etc.
- La devolución de los TIQUES se debe tramitar en cualquier punto de venta PUNTO DE VENTA PRESENCIAL.

### **3. Adquisición de TIQUES a través del WEBSITE**

#### **3.1. Procedimiento de contratación/compra**

El USUARIO únicamente deberá seleccionar en el WEBSITE el/los servicio/s que desea adquirir, indicando el número de unidades de cada uno de ellos que desea adquirir.

Al seleccionar cada servicio se visualizará la información detallada de cada uno de ellos, con expresa indicación del número de unidades requerido, el precio unitario y el precio final del total de unidades solicitadas (I.V.A. incluido), así como los descuentos que, en su caso, se hubieran aplicado sobre el precio original de los mismos. En todo caso, dichos precios no incluyen los gastos de envío, cuando éstos sean aplicables.

Una vez seleccionados todos los servicios que desee adquirir, el USUARIO deberá pulsar el link AÑADIR A LA CESTA, y a continuación COMPRAR que le llevará al apartado "FINALIZAR PEDIDO".

En el Apartado "Finalizar el pedido" el USUARIO dispondrá de (i) un formulario para completar sus datos de contacto; y (ii) un resumen de los servicios seleccionados, con expresa indicación del número de unidades requerido, el precio unitario y el precio final del total de unidades solicitadas (I.V.A. incluido), así como los gastos de envío a la dirección indicada por el USUARIO, cuando éstos sean aplicables.

Para finalizar la contratación y la compra iniciada, el USUARIO deberá aceptar las CONDICIONES GENERALES, utilizando a tal fin el check-box de marcación obligatoria puesto a su disposición y seleccionar el sistema de pago de su compra mediante uno de los sistemas de pago puestos a su disposición en el Apartado "Finalizar el pedido".

Una vez aceptadas las CONDICIONES GENERALES y validado el pago mediante el sistema seleccionado por el USUARIO, la contratación se entenderá concluida. Dicho trámite dará lugar al archivo electrónico del contrato celebrado entre el USUARIO y DONOSTIA TURISMO, documento que resultará accesible para el USUARIO a través del servicio de Atención al Cliente de DONOSTIA TURISMO. Tras la conclusión de la compra, el WEBSITE mostrará al USUARIO el número de pedido asignado, enviándose la correspondiente confirmación de compra a la dirección de correo electrónico suministrada por el USUARIO en un plazo máximo de 24 horas.

Dicha confirmación de compra será igualmente puesta a disposición del USUARIO para su descarga en formato PDF a través del propio WEBSITE al finalizar el procedimiento de contratación, siempre y cuando dicha actuación resulte técnicamente posible.

La falta de recepción del referido correo en el plazo establecido puede deberse a un problema transitorio de comunicación en la red o algún error en la dirección de correo facilitada por el USUARIO. De ser así, es aconsejable que contacte con el servicio de Atención al Cliente de DONOSTIA TURISMO [shopturismoa@donostia.eus](mailto:shopturismoa@donostia.eus)

Si al recibir la confirmación de compra el USUARIO observase cualquier error en la introducción de sus datos, podrá contactar con el servicio de Atención al Cliente de DONOSTIA TURISMO [shopturismoa@donostia.eus](mailto:shopturismoa@donostia.eus)

### 3.2 Medios de pago

El USUARIO podrá abonar el importe de su compra mediante tarjeta de crédito o débito (VISA y MASTERCARD). Cualquier gasto originado por el medio de pago seleccionado será de cuenta exclusiva del Usuario.

Todos los pagos realizados mediante tarjeta de crédito o débito se realizan a través de la pasarela de pago segura de una entidad financiera, que encripta los datos de las tarjetas. Con el objetivo de dar la máxima seguridad al sistema de pago, DONOSTIA TURISMO utiliza sistemas de pago seguro de sus proveedores de medios de pago. En este sentido, los datos confidenciales del pago son transmitidos directamente y de forma encriptada (SSL) a la entidad financiera correspondiente.

Al realizar el pago a través de la pasarela de pago, el sistema conectará con la entidad financiera emisora de la tarjeta, que solicitará que autorice la operación mediante un código personal de autenticación. La operación sólo se efectuará si el banco emisor de la tarjeta de crédito confirma el código de autenticación. En caso contrario, la transacción será rechazada.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 112 de la LGDCU, cuando el importe de una compra hubiese sido cargado fraudulenta o indebidamente utilizando el número de tarjeta de pago, el USUARIO titular de ella podrá exigir la inmediata anulación del cargo. En tal caso, las correspondientes anotaciones

de adeudo y abono en las cuentas de DONOSTIA TURISMO y del USUARIO titular de la tarjeta se efectuarán a la mayor brevedad posible.

Sin embargo, si la compra hubiese sido efectivamente realizada por el USUARIO titular de la tarjeta y la exigencia de la devolución no fuera consecuencia de haberse ejercido el derecho de desistimiento, cuando legalmente corresponda, aquél quedará obligado frente a DONOSTIA TURISMO al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de dicha anulación.

### **3.2. Factura**

Para la obtención de la/s factura/s correspondiente a la contratación/compra que hubiera realizado, el USUARIO deberá cursar la correspondiente solicitud escrita dirigida a la siguiente dirección de correo electrónico: [shopturismoa@donostia.eus](mailto:shopturismoa@donostia.eus)

### **3.3. Entrega de TIQUES**

La confirmación de compra referida en el Apartado anterior hará las veces de tique, siendo necesarias (i) su impresión; o (ii) la exhibición del e-mail con la confirmación del pedido para garantizar el acceso y/o participación del USUARIO en la concreta actividad a la que corresponda.

### **3.4. Garantía y limitación de responsabilidad**

#### **3.4.1. TIQUES DE ACTIVIDADES PROPIAS**

Cuando el USUARIO adquiera TIQUES DE ACTIVIDADES PROPIAS a través del WEBSITE, DONOSTIA TURISMO será garante de la celebración de las actividades a que estas correspondan así como su adecuación a las exigencias legales que, en cada caso resulten de aplicación, debiendo dirigirse a DONOSTIA TURISMO cualesquiera reclamaciones del USUARIO.

Ello no obstante, DONOSTIA TURISMO no garantiza que el contenido de dichas actividades se ajuste al gusto del USUARIO y/o a las expectativas individuales que éste hubiera puesto en la actividad, más allá de la concreta información sobre ésta disponible en el WEBSITE.

#### **3.4.2. TIQUES DE ACTIVIDADES DE TERCEROS**

De conformidad con lo indicado anteriormente, la intervención de DONOSTIA TURISMO en relación con la comercialización de TIQUES DE ACTIVIDADES DE TERCEROS se limita a facilitar al USUARIO la adquisición de los mismos, gestionando en nombre y por cuenta del PROMOTOR la distribución de los mismos.

En este sentido y respecto de los TIQUES DE ACTIVIDADES DE TERCEROS, DONOSTIA TURISMO no participa en aspecto organizativo alguno de dichas actividades, por lo que declina cualesquiera responsabilidades en relación con la organización de las mismas, debiendo el USUARIO, en su caso, dirigirse directamente al PROMOTOR para cualquier reclamación.

### **3.5. Derecho de desistimiento, devoluciones y reclamaciones**

#### **3.5.1. Derecho de desistimiento**

De conformidad con lo previsto en el artículo 103.I) de la LGDCU, el derecho de desistimiento no será aplicable a la adquisición de TIQUES.

#### **3.5.2. Cancelaciones y devoluciones**

Al margen de lo establecido en el Apartado anterior, DONOSTIA TURISMO establece la siguiente política de cancelaciones y devoluciones para los servicios adquiridos a través del WEBSITE:

- Una vez efectuada la compra, solamente se podrán realizar cancelaciones hasta 48 horas antes del inicio de la actividad objeto del TIQUE.
- El sistema de cancelaciones siempre será a través del Servicio de Atención al Cliente (electrónico: [shopturismoa@donostia.eus](mailto:shopturismoa@donostia.eus)) quién confirmará la cancelación y tramitará las posibles devoluciones.

## **4. Disposiciones comunes a la adquisición de TIQUES a través de los diferentes CANALES DE VENTA**

### **4.1. Sugerencias, quejas y reclamaciones**

Los USUARIOS podrán remitir a DONOSTIA TURISMO sus sugerencias, quejas y reclamaciones mediante un correo electrónico dirigido al servicio de Atención al Cliente de DONOSTIA TURISMO ([shopturismoa@donostia.eus](mailto:shopturismoa@donostia.eus)).

### **4.2. Política de privacidad**

#### **4.2.1.- Tratamiento de datos relacionados con la compra de TIQUES DE ACTIVIDADES PROPIAS**

El tratamiento de los datos de carácter personal que el USUARIO aporte durante el procedimiento de compra de TIQUES DE ACTIVIDADES PROPIAS, será realizado por DONOSTIA TURISMO como Encargado del tratamiento, actuando por cuenta del AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN, que tendrá la consideración de Responsable del tratamiento.

En cumplimiento del derecho a la información establecido en el Reglamento UE 2016/679, 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 (en adelante, "RGPD"), le facilitamos la información sobre los tratamientos responsabilidad del AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN

### **Identidad y datos de contacto del Responsable del tratamiento**

Responsable: AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN

Dirección postal: Servicio UdalInfo, C/Igentea, 1, C.P. 20003 - Donostia / San Sebastián

Datos de contacto del Delegado de Protección de Datos: [dbo@donostia.eus](mailto:dbo@donostia.eus)

### **Finalidad del tratamiento de datos**

La recogida y tratamiento de los datos personales que el USUARIO facilite durante el proceso de compra de TIQUES DE ACTIVIDADES PROPIAS tienen como finalidades la gestión de la compra realizada por el USUARIO a través de los diferentes CANALES DE VENTA, así como, cuando el USUARIO lo hubiera consentido, la remisión por canales ordinarios o electrónicos de información periódica relacionada con DONOSTIA TURISMO y/o los servicios ofertados por ésta.

### **Plazos o criterios de conservación de los datos**

Los datos personales proporcionados por el USUARIO para la compra de los TIQUES DE ACTIVIDADES PROPIAS se conservarán durante los respectivos plazos establecidos por las disposiciones legales aplicables, hasta un máximo de 6 años. Los datos tratados para la remisión de información periódica relacionada con DONOSTIA TURISMO y/o los servicios ofertados por ésta, se conservarán hasta que el USUARIO solicite su supresión o revoque el consentimiento para su tratamiento.

### **Legitimación del tratamiento**

La base jurídica que legitima el tratamiento de los datos que el USUARIO facilita durante el proceso de compra es la propia ejecución del contrato de compraventa. Por su parte, la legitimación correspondiente al tratamiento consistente en el envío al USUARIO de información sobre DONOSTIA TURISMO y/o los servicios ofertados por ésta, así como el tratamiento relacionada con las encuestas de satisfacción para determinar el nivel de satisfacción sobre con los servicios vinculados a los tiques de actividades propias o de terceros adquiridos a través del portal: [shop.sansebastianturismo.com](http://shop.sansebastianturismo.com). se basa en el consentimiento del USUARIO manifestado al marcar la casilla de aceptación de esta política de privacidad y de las CONDICIONES GENERALES.

La comunicación de los datos personales del USUARIO, en aquellos campos que aparezcan señalados con un asterisco (\*) en los formularios disponibles para la realización de la compra, tendrá el carácter de obligatoria. La falta de cumplimentación de los campos determinados como obligatorios o el suministro de datos incorrectos imposibilitará que DONOSTIA TURISMO pueda gestionar el pedido del USUARIO y finalizar satisfactoriamente la compraventa de los TIQUES DE ACTIVIDADES PROPIAS requeridos por éste.

### **Destinatarios de los datos**

Los datos aportados por el USUARIO en el proceso de compra no serán cedidos a terceros, salvo obligación legal.

### **Derechos del USUARIO**

El USUARIO tiene derecho a obtener confirmación sobre si DONOSTIA TURISMO, por cuenta del AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN, está tratando sus datos personales o no, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, a solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos.



Además, en determinadas circunstancias el USUARIO podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso DONOSTIA TURISMO, por cuenta del AYUNTAMIENTO DE SAN SEBAS-TIÁN, únicamente los conservará para el ejercicio o la defensa de reclamaciones. Igualmente, en determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, el USUARIO podrá oponerse al tratamiento de sus datos personales, en cuyo caso DONOSTIA TURISMOA, por cuenta del

AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN, dejará de tratarlos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones. Cuando el tratamiento de los datos del USUARIO sea automatizado y esté basado en el consentimiento o la ejecución de un contrato, tendrá también derecho a recibir los datos personales que haya facilitado a DONOSTIA TURISMO, por cuenta del AYUNTAMIENTO SAN SEBASTIÁN, en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, así como a solicitar su transmisión a otro responsable.

Por último, cuando el tratamiento de los datos del USUARIO esté basado en su consentimiento, el USUARIO tendrá derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento antes de su retirada.

Para ejercitar cualquiera de los derechos indicados, el USUARIO puede dirigirse por escrito ante el responsable del tratamiento: AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN – C/ Ijentea, 1 – 20003 San Sebastián.

De la misma forma, el USUARIO tendrá derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Vasca de Protección de Datos, especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, mediante escrito dirigido a la siguiente dirección postal: C/Beato Tomás de Zumárraga, 71 - 3, C.P. 01008 de Vitoria-Gasteiz (más información en [www.avpd.euskadi.eus](http://www.avpd.euskadi.eus)).

#### **4.2.2.- Tratamiento de datos relacionados con la compra de TIQUES DE ACTIVIDADES DE TERCEROS**

El tratamiento de los datos de carácter personal que el USUARIO aporte durante el procedimiento de compra de TIQUES DE ACTIVIDADES DE TERCEROS, será realizado por DONOSTIA TURISMO como Encargado del tratamiento, actuando por cuenta del PROMOTOR, que tendrá la consideración de Responsable del tratamiento.

En consecuencia y a los efectos del derecho a la información establecido en el RGPD, se informa al USUARIO de que el Responsable del tratamiento de los datos aportados durante el proceso de compra de TIQUES DE ACTIVIDADES DE TERCEROS es el respectivo PROMOTOR, cuya identidad será indicada en cada caso a través del medio oportuno, resultando igualmente de aplicación a dicho tratamiento de datos las previsiones referentes a la finalidad y legitimación del tratamiento previstas en el Apartado anterior, pudiendo obtener información adicional de protección de datos dirigiéndose al correspondiente PROMOTOR.

En dichos supuestos, el USUARIO podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de sus datos personales, así como a retirar su consentimiento, en los términos y condiciones previstos en el RGPD, mediante solicitud dirigida por escrito a la atención del concreto PROMOTOR en los términos previstos en la legislación vigente y a la dirección que en cada caso se consigne a tal fin.

Asimismo, el USUARIO tendrá derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, mediante escrito dirigido a la siguiente dirección postal: C/Jorge Juan, 6, 28001-Madrid, o bien a través de la sede electrónica de su portal web ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)).

#### **4.3. Legislación aplicable**

Las CONDICIONES GENERALES y la adquisición de servicios se regirán por la legislación española.

Cualquier controversia que pudiera surgir en relación a la interpretación o aplicación de las CONDICIONES GENERALES y/o la adquisición de servicios será resuelta por los Juzgados y Tribunales que resulten competentes de acuerdo con lo dispuesto en las previsiones legales aplicables en España en materia de competencia judicial, en especial en materia de consumidores y usuarios.