

CONDICIONES GENERALES DE VENTA A TRAVÉS DE INTERNET

La página web <https://www.teatroreal.es> (en lo sucesivo, la "Web de venta de entradas") es propiedad de la Fundación Teatro Real FSP, C.I.F. G-81352247, con domicilio en Plaza de Isabel II s/n - 28013 Madrid, constituida el 14 de diciembre de 1995, con el número de protocolo 2746 e inscrita en el Registro de Fundaciones con el número de registro 270. El servicio de venta de entradas se presta por la FUNDACIÓN a través de una plataforma gestionada por SECUTIX IBÉRICA, S.L., con domicilio social en Madrid (28046), Paseo de la Castellana, 135, planta 7, y CIF B85186542, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Hoja M-444639 Tomo 24700.

El acceso y el uso de esta Web de venta de entradas suponen el conocimiento y la aceptación de los términos y condiciones generales de uso de las condiciones generales de venta (<https://www.teatroreal.es/es/condiciones-venta>) así como de la <https://www.teatroreal.es>, así como de los siguientes términos y condiciones. Asimismo, en aquello que pueda ser contradictorio, o existan dudas o lagunas, serán de aplicación las condiciones generales de venta.

1) DEFINICIONES

A los efectos de las presentes Condiciones generales de Contratación, los siguientes términos se interpretarán conforme a las siguientes definiciones

- **CONDICIONES GENERALES:** Condiciones Generales de Contratación a las que se sujeta el contrato que el CLIENTE suscribe con la compañía SECUTIX IBERIA S.L.U.
- **SERVICIOS:** Servicios que SECUTIX IBERIA S.L.U. ofrece al CLIENTE para su contratación a través del Web y destinados a facilitar al CLIENTE la compra de entradas o billetes para todo tipo de eventos.
- **CLIENTE:** Usuario de la Web Site que contrata los servicios que presta a través de ella SECUTIX IBERIA S.L.U. .

2) ÁMBITO DE APLICACIÓN

- a. Las presentes Condiciones Generales se aplican a la compra de entradas, y en todo lo que le sea de aplicación al registro de usuarios proporcionado por SECUTIX IBERIA S.L.U. Las Condiciones Generales, con la antelación legalmente establecida, estarán a disposición de los Clientes en la Web (<https://www.teatroreal.es/es/condiciones-venta>). Por ello, es conveniente que el Cliente lea atentamente las Condiciones Generales antes de proceder al envío de sus datos personales y datos de la compra mediante el que se formaliza la contratación del Producto ofrecido por SECUTIX IBERIA S.L.U.
- b. Por medio de la Web de venta de entradas, los usuarios podrán adquirir anticipadamente entradas a las Óperas, conciertos y demás eventos que celebre la Fundación Teatro Real. El servicio de venta anticipada de entradas se presta, con carácter general, las 24 horas del día, los 365 días del año. No obstante, la Fundación Teatro Real podrá suspender en cualquier momento, de forma temporal o definitiva, sin necesidad de previo aviso, el servicio de venta anticipada de todas o de parte de las entradas a la exposición permanente, las exposiciones temporales o a otros eventos organizados por la Fundación Teatro Real.

3) DERECHOS DEL COMPRADOR. CAMBIOS, DUPLICADOS, DEVOLUCIONES O ANULACIONES GENERALES

- a. De conformidad con la normativa que regula la venta de entradas para espectáculos públicos y actividades recreativas no existe el derecho de desistimiento. Una vez adquiridas las localidades o abonos no se admitirán cambios, devoluciones o anulaciones, excepto a través del sistema de devolución de localidades para abonados.
- b. En el caso de adquirir la localidad a través de internet, no es posible el derecho de desistimiento. Una vez comprada la localidad no se procederá a la devolución del precio de la entrada.
- c. En caso de necesidades técnicas, artísticas, organizativas, audiovisuales o de producción, el Teatro Real se reserva el derecho a disponer de localidades ya vendidas y sustituirlas por otras de igual o superior categoría, o podrá, en su caso, proceder a la devolución del importe.

- d. En las compras online, los usuarios de este servicio podrán solicitar en las taquillas del Teatro Real un duplicado físico de la entrada adquirida. El coste del servicio es de 2€ por entrada. No obstante, el PDF recibido en dicha compra es válido y suficiente para acceder al espectáculo que corresponda.
- e. La suspensión antes del inicio de la representación o la modificación sustancial del espectáculo será la única causa admisible para la devolución del importe de las localidades, no considerándose modificación sustancial, en ningún caso, un cambio en el reparto de artistas. Cuando así procediera, la devolución podrá realizarse mediante el ofrecimiento de bonos o vales sustitutorios al reembolso. En todo caso, no será objeto de devolución los gastos de servicio y/o gestión.
- f. No se generará el derecho a la devolución del importe de las localidades en aquellos supuestos en que la suspensión o modificación se produjera una vez comenzado el espectáculo o actividad recreativa y fuera por causa de fuerza mayor.
- g. El Teatro Real se reserva el derecho, por motivos técnicos, artísticos o de fuerza mayor, a alterar la naturaleza de la producción prevista, así como las fechas, horarios, programas e intérpretes anunciados.
- h. El Teatro Real prohíbe la reventa de entradas y sólo garantiza la autenticidad de las entradas que han sido adquiridas a través de los canales oficiales. No serán válidas las entradas adquiridas a través de canales no oficiales ni expresamente autorizados por el Teatro Real, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas y penales que procedieran.
- i. En aquellos espectáculos que no requieran la utilización del foso de orquesta, el Teatro Real se reserva el derecho a incluir filas o butacas adicionales en el foso elevado de la orquesta, para atender necesidades técnicas, artísticas, organizativas, audiovisuales o de producción.

4) CONDICIONES PARTICULARES PARA ABONADOS

- a. Servicio de devoluciones: Los abonados de ópera y danza podrán devolver hasta dos títulos de su butaca de abono por temporada, a través del servicio de taquillas y abonados del Teatro Real. El importe en caso de venta se le reintegrará en la cuenta de saldo del usuario en la plataforma online, con un gasto de gestión del 10% del importe de la entrada. Se podrá solicitar este servicio hasta 10 días del estreno de la producción.
- b. Servicio de cambios: Los abonados podrán cambiar la butaca y función asignada en su abono de ópera y danza por otra del mismo título e importe para todos los espectáculos incluidos en su abono. Cada cambio realizado tendrá un coste de 9 € para los cambios que se realicen en taquillas y a través del teléfono 902244848. Este servicio está limitado a un cambio por cada título, siendo excluyente la opción de cambio de butaca y de función. Se podrá solicitar este servicio hasta 7 días antes de tu función de abono.
- c. Gastos de gestión de las localidades: Las entradas de los espectáculos podrán llevar asociados costes de gestión para su adquisición en los diferentes canales de venta. Dichos costes serán informados durante el proceso de compra.
- d. Para titulares de abono o compradores de abono
Se garantiza la renovación automática del abono siempre que las necesidades técnicas, artísticas u organizativas lo permitan y se haya facilitado la cuenta bancaria para tal efecto. No está permitida la cesión de titularidad, ni tampoco su transmisión mortis causa.

5) PUNTUALIDAD Y ACCESOS

- a. En el Teatro Real, una vez iniciado el espectáculo, no está permitido, en ningún caso, el acceso a la sala (incluidos los palcos) hasta que se produzca la pausa, si la hubiera. En el caso de salir de la sala no se podrá volver a entrar hasta la siguiente pausa. Se recomienda acceder a las instalaciones con la debida antelación para evitar contratiempos, correspondiendo al espectador llegar puntualmente a su localidad.
- b. En el Real Teatro de Retiro el acceso a las salas está permitido una vez iniciada la función. El personal de sala de dicho teatro indicará el mejor momento para entrar a la sala.
- c. Está terminantemente prohibido el uso de cámaras fotográficas y aparatos de filmación o grabación durante la representación.
- d. El Teatro Real no garantiza la autenticidad de las localidades si no se adquieren en los puntos de venta oficiales. En este caso, si no se permite el acceso al Teatro, se declina toda responsabilidad.
- e. El Teatro Real se reserva el derecho de admisión a los efectos de impedir el acceso o permanencia en el interior de personas que se comporten de manera violenta, que puedan producir molestias al público o usuarios o puedan alterar el normal desarrollo del espectáculo o actividad.
- f. Todos los espectadores deberán someterse, en el proceso de entrada o acceso al edificio, a un preceptivo control de seguridad.
- g. El espectador debe ocupar exclusivamente el asiento que indica su localidad. No se permite estar de pie ni cambiar de localidad durante la función.
- h. Los teléfonos móviles y otros aparatos deberán silenciarse antes de entrar en la Sala y no será posible su uso durante las representaciones. El uso de estos dispositivos móviles durante las representaciones podrá dar lugar a la expulsión inmediata de la sala.
- i. Durante las representaciones deberán evitarse ruidos y emitir sonidos o realizar movimientos que puedan provocar molestias al resto de espectadores o a los artistas.
- j. No está permitido el acceso de animales a las instalaciones del Teatro Real, salvo perro guía
- k. Para evitar ruidos, olores y distracciones que molesten a artistas y espectadores, se prohíbe el acceso a la sala con alimentos.

6) REQUISITOS PARA LA CONTRATACIÓN

- a. Requisitos personales. La posibilidad de contratar con SECUTIX IBERIA S.L.U. está destinada a Clientes finales mayores de edad y para el consumo propio del Cliente o de las personas en nombre de quien el cliente esté legalmente autorizado para actuar. Quedan excluidas empresas mayoristas o agencias, distribuidoras y otros intermediarios profesionales.
- b. Otros requisitos. Para el cumplimiento de la obligación legal a la que está sometido todo Prestador de Servicios de Información de confirmar al cliente la efectiva realización de la compra, el Cliente deberá disponer de una dirección de correo electrónico y comunicarla a la Fundación Teatro Real, a través de la casilla dispuesta al efecto en el proceso de contratación.
- c. La Fundación Teatro Real conservará el documento electrónico de formalización del contrato durante el plazo de dos años, hará llegar una copia del mismo a la dirección señalada por el Cliente como confirmación de la realización de la compra y, durante este plazo de conservación estará a disposición del cliente en la opción de: Consulte sus entradas.
- d. La Fundación del Teatro Real está obligada en todo momento al cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

7) TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- a. De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (EU) 2016/679 Directiva 95/46/CE Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y demás legislación aplicable, la Fundación del Teatro Real informa al cliente que los datos personales cumplimentados en el presente formulario serán incorporados a sus bases de Datos del que es responsable y tratados automatizadamente a los efectos de la gestión y cumplimiento de las obligaciones inherentes al trámite de compras y gestión de los servicios propios. Además, estos datos personales también se incorporarán a la base de datos de la Fundación del Teatro Real a efectos de consulta ante posibles incidencias con las entradas o servicios contratados.
- b. No obstante, los datos que en su caso sean facilitados por los usuarios podrán ser tratados por la Fundación

del Teatro Real en cuanto Responsable del tratamiento, siendo en todo momento conservados y tratados en territorio Europeo. Asimismo, los datos serán cedidos a SECUTIX IBERIA S.L.U para la gestión y cumplimiento de las obligaciones inherentes al trámite de compras y gestión de los servicios propios de la Fundación Teatro Real FSP.

- c. Cuando para recabar estos datos de carácter personal se utilicen formularios, la identificación del usuario se entenderá que es correcta, ya que es el propio usuario el que, voluntariamente, introduce sus datos en los formularios disponibles en nuestra página Web y quien responde de su veracidad. La negativa expresa a proporcionar los datos calificados como obligatorios supondrá la no prestación del servicio o información solicitada. Asimismo, podrán facilitarse datos de modo voluntario con la finalidad de prestar del mejor modo el servicio demandado o la información solicitada.

- d. Identidad y datos de contacto del responsable.

Identidad del Responsable: Fundación del Teatro Real FSP

Domicilio: Plaza de Isabel II s/n - 28013 Madrid.

Dirección de correo electrónico: info@teatroreal.es

- e. Finalidad del tratamiento: La Fundación del Teatro Real podrá solicitar datos de carácter personal a través de diferentes formularios, que forman parte las bases de datos cuya titularidad es de la Fundación del Teatro Real, únicamente con el fin de poder realizar sus actividades.

Mediante la utilización de los formularios y cuentas de correo de contacto con la Fundación, Ud. otorga su consentimiento expreso para el tratamiento de sus datos personales con las siguientes finalidades:

- Ofrecer información institucional y comercial sobre servicios de la Fundación Teatro Real o de la Fundación Amigos del Teatro Real
- Envío de información relativa a eventos y publicaciones, información comercial por diferentes medios, acerca de la Fundación del Teatro Real o Fundación Amigos, sus actividades, servicios, concursos, productos, ofertas, promociones, así como de las entidades con las que la Fundación del Teatro Real o Fundación de Amigos del Teatro Real tenga suscrito convenio de colaboración.
- Gestión de los servicios anunciados y de los ofrecidos a través de su página web, incluido el servicio informado de renovación anual automática de la condición de Amigo (salvo que en el plazo de 15 días naturales desde la fecha de inicio del proceso de renovaciones el Amigo hiciese uso del servicio de baja).
- Gestionar adecuadamente la navegación a través del presente sitio web.
- Para el ejercicio o la defensa de las reclamaciones de cualquier tipo

La información facilitada podrá ser sometida a tratamiento para crear un perfil que nos permita ofrecerle la información que más le pueda interesar.

Eventualmente podrá requerirse el consentimiento para tratar su información para cualquier motivo que no aparezca en la lista anterior.

- f. Legitimación para el tratamiento de los datos. El tratamiento de sus datos para fines no informativos se basa en su consentimiento al facilitarlos en el momento de la suscripción o inscripción.

El tratamiento de los datos para el envío de información se basa en el interés legítimo que tiene la Fundación del Teatro Real en mantener una línea de comunicación que permita tener conocimiento continuo de las novedades que afectan a la Fundación del Teatro Real y a la Fundación Amigos del Teatro Real

La Fundación del Teatro Real, bajo el amparo del interés legítimo que le corresponde, podrá realizar los tratamientos que sean estrictamente necesarios para la administración interna de la página web, análisis estadísticos de visitas a la Web y comportamientos de sus Usuarios.

- g. Derecho a retirar el consentimiento. En todo momento, usted podrá retirar el consentimiento al tratamiento de datos aquí expuesto, así como ejercer los derechos de acceso a los datos personales relativos al interesado, su rectificación o supresión, la limitación de su tratamiento, o podrá oponerse al mismo, así como ejercer el derecho a la portabilidad de los datos o a interponer una reclamación ante una autoridad de control a que hace referencia la normativa con rango legal aplicable en materia de protección de datos Reglamento General de Protección de Datos, mediante el envío de un correo electrónico a la dirección info@teatroreal.es remitiendo la siguiente información: nombre y apellidos, domicilio a efectos de notificaciones, y petición del derecho que quiere e indicando en el asunto "Protección de datos".

- h. Destinatarios de los datos. Con el consentimiento prestado por medio de la presente política de privacidad y de protección de datos autoriza, con carácter exclusivo, a que sus datos puedan ser cedidos a la Fundación Amigos del Teatro Real para cualquiera de las finalidades mencionadas anteriormente compatibles con su actividad,

así como a las entidades con las que la Fundación del Teatro Real tenga suscrito convenio de colaboración.

Fuera de estos supuestos, la Fundación del Teatro Real no cederá los datos que nos facilitado salvo requerimiento judicial o de las Administraciones Públicas en el ejercicio de sus potestades.

- i. Conservación de los datos. Los datos serán conservados durante el tiempo imprescindible en función de la finalidad para la que fueron facilitados o recabados, sin perjuicio de, en su caso, el ejercicio de su derecho de supresión.

En relación con el tratamiento necesario para el envío de información mantendremos sus datos en el sistema en tanto no nos solicite su supresión.

- j. Derechos. Tendrá derecho a obtener confirmación sobre si estamos tratando datos personales que le conciernen o no. En relación con sus datos personales tiene derecho a:

- Acceder a los mismos.
- Solicitar su rectificación o supresión.
- Solicitar la limitación de su tratamiento.
- Oponerse a su tratamiento.
- Solicitar su portabilidad en un formato estructurado, de uso común y de lectura mecánica.

Podrá ejercer tales derechos mediante escrito a la Fundación del Teatro Real (Plaza de Isabel II, s/n. 28013 Madrid) indicando en el asunto "Protección de Datos".

- k. Modificación de la política de privacidad y protección de datos. La Fundación del Teatro Real se reserva el derecho a modificar la presente Política de Privacidad y de protección de datos para adaptar novedades legislativas, por lo que recomendamos su lectura antes de cada acceso y navegación por el sitio web. No obstante, las relaciones establecidas con los usuarios, con anterioridad a la modificación de la Política de Privacidad, se regirán por las normas previstas en el momento en que el usuario accedió al sitio Web para su establecimiento, sin perjuicio de lo establecido en el Reglamento General de protección de Datos.

8) Legislación aplicable y Tribunales competentes.

La legislación aplicable es la española y para la resolución de cualquier tipo de controversia que se pudiera derivar de la utilización de esta Web, así como de la inscripción o contratación que se pudiera realizar a través de ella, se declara como jurisdicción competente a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid. En caso de duda, sugerencia o comentario contacte con nosotros mediante el correo electrónico en info@teatroreal.es