

CONDICIONES LEGALES PARA LA VENTA DE ENTRADAS EN LÍNEA DEL ZOO DE BARCELONA

EXPOSITIVO

El gestor de los diferentes servicios en el Zoo de Barcelona es la sociedad Barcelona de Serveis Municipals, SA (sociedad unipersonal del Ayuntamiento de Barcelona), con domicilio en Barcelona, calle de Calàbria, 66, 08015 Barcelona, y CIF A-08765919.

1. INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN

Mediante este portal web (en adelante, “Portal WEB”) se formaliza la compraventa de entradas en línea entre los USUARIOS y BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS S.A. (en adelante, “la entidad”, “BSM” o “Zoo”) con domicilio en c/ Calàbria, 66, 08015 de Barcelona y CIF A-08765919. La compraventa se regirá por estas Condiciones Legales para la venta de entradas en línea (en adelante “CONDICIONES DE COMPRAVENTA”).

La compra de entradas a través de este Portal WEB implica la aceptación de estas CONDICIONES DE COMPRAVENTA publicadas en el momento de la compra, así como de cualquier modificación o actualización de las mismas que pudiera publicarse en el portal web.

Estas CONDICIONES DE COMPRAVENTA tienen como finalidad última establecer los términos y explicar los detalles de la operación de compra de entradas por parte de los USUARIOS que procedan a la adquisición por el Portal WEB, así como los derechos y obligaciones inherentes a la/s entrada/s objeto de compra.

Para cualquier sugerencia, consulta, queja o reclamación, el usuario puede dirigirse a BSM a través de las siguientes vías:

- Teléfono: 937 065 656
- Correo electrónico: zoo-barcelona@bsmsa.cat
- Correo postal: Parque de la Ciutadella, Ciutat Vella, 08003 Barcelona

2. CARACTERÍSTICAS GENERALES

BSM ofrece a cualquier USUARIO interesado la posibilidad de adquirir entradas a través de este Portal WEB para poder disfrutar de los servicios que esta ofrece en sus instalaciones –según la entrada contratada–.

Los USUARIOS de Internet que accedan a través del Portal WEB, concretamente, a la sección de compraventa de entradas, asumen voluntariamente y se obligan a respetar los términos y condiciones del contrato de compraventa, a los que quedan sujetos y que se exponen en estas CONDICIONES DE COMPRAVENTA.

Las presentes CONDICIONES DE COMPRAVENTA son las vigentes desde la fecha de su última actualización (que se indica al pie de página). BSM podrá, en cualquier momento y sin previo aviso, modificar y actualizar la información que contiene el Portal WEB en relación con las CONDICIONES DE COMPRAVENTA. Los cambios y modificaciones entrarán en vigor desde su publicación y serán aplicables a todos los USUARIOS que accedan al Portal WEB y adquieran sus entradas con posterioridad a la fecha en cuestión. En este sentido, en el supuesto de que se modifiquen las CONDICIONES DE COMPRAVENTA, y en estricta observancia de la normativa aplicable a la protección de consumidores y usuarios, BSM respetará los compromisos y acuerdos adquiridos con el USUARIO antes de que las modificaciones fueran aplicables.

3. FORMALIZACIÓN DE LA COMPRAVENTA

El USUARIO deberá rellenar correcta y completamente los datos que, mediante formulario, le sean requeridos y se compromete a no introducir datos inciertos o que pertenezcan a terceros ajenos a la relación contractual. En este sentido, el USUARIO deberá realizar la previa lectura, comprensión y aceptación de todas las CONDICIONES DE COMPRAVENTA, de manera que el USUARIO declara CONOCER y ACEPTAR los trámites referidos como necesarios para poder acceder a los productos y servicios ofrecidos en el apartado de COMPRAR del Portal WEB.

Desde el momento en que el USUARIO ordene la compra de una o más entradas, será considerado “COMPRADOR” y quedará obligado como tal ante BSM, que ostentará la condición de “VENDEDOR”.

La recepción de la orden de compra se confirmará por parte de BSM por correo electrónico o por otros medios sin demora. Desde ese momento quedará perfeccionada la compraventa y ambas partes estarán obligadas al cumplimiento del acuerdo.

En este sentido, la compra llevada a cabo en línea por el COMPRADOR y que haya sido recibida por BSM tendrá carácter contractual vinculante para las partes.

El COMPRADOR declara que dispone de la capacidad legal necesaria para actuar y contratar a través del Portal WEB.

La lengua de contratación será la seleccionada por el USUARIO entre el castellano, el catalán y el inglés.

4. CONDICIONES DE LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS A TRAVÉS DEL PORTAL WEB

La adquisición de las entradas representa la aceptación, por parte del COMPRADOR, de las siguientes condiciones:

- a. Las entradas que podrá adquirir el USUARIO serán aquellas que BSM tenga disponibles en el Portal WEB en ese momento. Se incluye el IVA, que en su caso será desglosado con posterioridad en el proceso de compra.
- b. Se aplicarán los precios vigentes que constan en el Portal WEB en el momento de formalización del encargo, que no podrá ser modificado una vez formalizada la compraventa.
- c. Al finalizar el proceso de compra, el COMPRADOR recibirá en la dirección de correo electrónico un archivo, en formato PDF, que contendrá la entrada para su impresión. Mediante el mismo correo electrónico se la podrá descargar en formato compatible con dispositivos móviles.
- d. Con la emisión del correo de confirmación de compra se entienden cumplidos los requisitos de puesta a disposición de los documentos sustitutos de la factura, de acuerdo con el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento que regula todas las obligaciones de facturación.
- e. Los medios de pago admitidos por el Portal WEB serán los habilitados a los efectos en el Portal WEB.
- f. Salvo que se señale expresamente lo contrario en estas CONDICIONES DE COMPRAVENTA, la entrada adquirida a través del Portal WEB para una fecha determinada será válida ÚNICA y EXCLUSIVAMENTE para la fecha en cuestión.
- g. Salvo que se señale expresamente lo contrario, **no se admitirán cambios ni devoluciones respecto de aquellos productos o servicios relacionados con actividades de recreo que tengan una fecha concreta o un periodo específico de ejecución** para su uso y disfrute, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 103.l) del Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

En este sentido, cabe destacar que en este tipo de producto/servicio NO se aplicará el derecho de desistimiento atendiendo a su naturaleza.

Se permitirá, si se encuentra disponible esta opción en el Portal WEB, el cambio de la fecha de la reserva hasta un día antes de la fecha previamente concertada a través de la sección “Planifica tu día” disponible en: <https://zoobarcelona.cat/es/planifica-tu-dia>.

5. NORMAS DE USO DE LAS ENTRADAS ADQUIRIDAS EN LÍNEA

Las presentes normas de uso se aplican a las diferentes modalidades de entrada adquiridas en línea:

- a. La entrada únicamente permitirá el acceso a las instalaciones del Zoo de Barcelona y a los servicios especificados según la modalidad de entrada

adquirida. La descripción de los servicios incluidos según la tipología de entrada se encuentra en la sección “Entradas”, dentro de la ficha prevista para cada tipología.

- b. Las entradas adquiridas disponen de medidas de seguridad para comprobar su autenticidad.

No obstante, BSM no garantiza la autenticidad de aquellas entradas que hayan sido adquiridas en otras plataformas que no consten acreditadas como puntos oficiales de venta. Cualquier entrada sospechosa de falsificación o de adquisición ilícita autorizará a los trabajadores de la entidad, que quedarán exentos de toda responsabilidad, a privar el acceso de su portador.

- c. En cualquier caso, las entradas duplicadas o falsificadas no serán aceptadas. Es condición para la admisión disponer, en soporte físico o en línea, de la entrada completa y en buen estado, que se deberá conservar hasta la salida del recinto.
- d. Queda totalmente prohibida la falsificación, la venta y la reventa ilegal de entradas, ya sea ambulante, en línea y/o por cualquier otro medio. La venta y la reventa ilegal (o intento de reventa ilegal) de una entrada constituye una causa para la confiscación o cancelación de la misma sin reembolso ni cualquier otro tipo de compensación. Con el objetivo de evitar la reventa ilegal, la adquisición de entradas se puede limitar en cuanto a cantidad, estableciéndose un máximo por persona, usuario y/o tarjeta de crédito. La realización de compra de entradas que contradigan los criterios establecidos por el Zoo de Barcelona (BSM) y comunicados en este lugar legitimará al Zoo de Barcelona (BSM) a cancelar dichas entradas, avisando debidamente al comprador.

Zoo de Barcelona (BSM) se reserva el derecho de emprender todas las acciones legales y administrativas necesarias para perseguir y sancionar cualquier conducta que implique competencia desleal.

En este sentido, se considerará competencia desleal:

- a. La difusión de información falsa o engañosa sobre el Zoo de Barcelona, sus productos y/o servicios, con el fin de dañar su reputación.
- b. La realización de publicidad falsa o engañosa sobre productos y/o servicios del Zoo de Barcelona que puedan inducir a error a los consumidores.
- c. La copia y/o imitación de productos y/o servicios del Zoo de Barcelona, de manera que pueda generar confusión a los consumidores respecto a la autenticidad de los mismos.
- d. El uso indebido y no autorizado de información confidencial del Zoo de Barcelona para ofrecer una ventaja competitiva.

- e. Cualquier otra práctica que contravenga los principios de la competencia justa establecidos en la legislación aplicable.

En cualquier caso, el Zoo de Barcelona (BSM) adoptará las medidas oportunas, incluidas, entre otras: iniciar procedimientos legales, presentar denuncias –en su caso– ante las autoridades competentes y emprender acciones disciplinarias internas, a fin de proteger sus derechos e intereses ante cualquier acto de competencia desleal.

- e. El COMPRADOR podrá acceder al Zoo de Barcelona mostrando al personal de acceso la entrada en formato papel o electrónico y después de la validación de la misma por dicho personal.
- f. En cualquier caso y de acuerdo con lo establecido en los artículos 50 al 55 del Decreto 112/2010, de 31 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de espectáculos públicos y actividades recreativas, BSM se reserva siempre el derecho de admisión.
- g. BSM podrá denegar el acceso o expulsar de sus instalaciones al portador de la entrada en caso de incumplimiento de las presentes condiciones o bien en caso de desatención de las indicaciones efectuadas por su personal.
- h. La entrada no es acumulable a otras promociones o descuentos, salvo que se señale lo contrario en el Portal WEB.
- i. La adquisición de la entrada no otorga al COMPRADOR el derecho a utilizar la misma o su contenido con fines publicitarios, de marketing o de promoción.
- j. En caso de adquirir entradas con tarifa reducida, el COMPRADOR, en el momento de acceder a las instalaciones, deberá disponer del documento/carné que acredite el acceso a esta reducción, en el punto de control del acceso del recinto.

Se informa al COMPRADOR de que el Zoo de Barcelona puede cerrarse por motivos meteorológicos adversos, de aforo, de seguridad y salud pública, y por otras causas de fuerza mayor. BSM se compromete a avisar con la mayor antelación posible a través del Portal Web y los perfiles oficiales en las redes sociales. Asimismo, ofrecerá al COMPRADOR una nueva fecha para disfrutar de sus entradas o cualquier otra medida que permita mantener el equilibrio de la relación contractual.

6. NULIDAD E INEFICACIA DE LAS CLÁUSULAS

Si cualquier cláusula incluida en estas CONDICIONES DE COMPRAVENTA resulta declarada, total o parcialmente, nula o ineficaz, dicha nulidad o ineficacia solo afectará a la disposición o parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo el resto de las cláusulas, considerándose dicha disposición total o parcialmente no incluida.

7. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

A la compraventa de entradas que se lleve a cabo a través de este Portal WEB le resulta aplicable la legislación catalana, española e internacional que para el caso sea aplicable al negocio jurídico de referencia.

En caso de que surja cualquier conflicto o discrepancia en la interpretación o aplicación de las presentes condiciones legales, los jueces o tribunales que, en su caso, sean concedores del asunto serán los que dispongan la normativa legal aplicable en materia de jurisdicción competente, en la que se entiende tratándose de consumidores finales el lugar de cumplimiento de la obligación o del domicilio de la parte compradora.

8. RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO

BSM tiene una política activa de resolución de conflictos. Informamos de que, según el art. 40 de la Ley 7/2017, se facilita el acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea que se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://ec.europa.eu/consumers>.

No obstante, decidiremos en cada caso si nos adherimos o no a este sistema, ya que consideramos que los conflictos pueden y deben resolverse fuera de estos ámbitos, por lo que aconsejamos que previamente a cualquier reclamación se utilice la siguiente dirección de correo: zoobarcelona@bsmsa.cat.

Gracias por su comprensión.