

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA Y POLÍTICAS LEGALES DE FREENDS

Bienvenido, en esta sección de FREENDS (en adelante, la Plataforma) se recogen las condiciones que debes aceptar si quieres contratar alguno de los productos o servicios que ofrecemos en nuestra Plataforma.

Nuestra Plataforma te permite adquirir entradas para distintos tipos de eventos organizados por numerosos organizadores así como distintos productos asociados a los eventos o artistas (por ejemplo merchandising de artistas, productos asociados a las actividades realizadas como pueden ser bebidas, camisetas, libros, cd, etc.). En este documento y salvo que alguno de ellos tenga alguna particularidad respecto de su contratación, nos referiremos a todos los productos que puedes comprar en Plataforma como Entradas o Productos.

En caso de que quieras obtener información general respecto de nuestra Plataforma o respecto de nuestra Política de Privacidad, te recomendamos la lectura de estas otras secciones: Aviso Legal y Política de Cookies y de Privacidad que puedes encontrar al final del documento.

Esperamos que estés de acuerdo con todo lo que decimos aquí y en el resto de documentos legales; si no es así, lo sentimos pero tendrás que dejar de navegar en nuestra web y no podrás usar nuestro servicio. En ese caso no dudes en ponerte en contacto con nosotros para comentar cualquiera de los puntos que aquí se recogen.

El índice de los puntos contenidos en este apartado es el siguiente:

1. Aspectos básicos de la Plataforma
2. ¿Qué opciones permite la Plataforma?
3. ¿Cómo comprar Entradas o Productos a través de la Plataforma?
4. Suspensión, modificación sustancial, o cancelación de un Evento
5. Política de Devoluciones
6. Baja de la Plataforma
7. Atención al Cliente
8. Garantía de FREENDS

1. Aspectos básicos de la Plataforma

Antes de comprar entradas es importante leer detenidamente las Condiciones de Compra con el fin de estar seguros de que la Plataforma ofrece aquello que buscas y de que estás de acuerdo con las condiciones de venta que ofrecemos.

Estas Condiciones de compra están a disposición del comprador antes de realizar la compra y deben ser marcadas expresamente para realizar la compra.

Al marcar la opción “He leído y acepto las Condiciones Legales” estás de acuerdo en aceptar los siguientes términos y condiciones. Cualquier nueva característica o herramienta que pueda añadirse al actual servicio estará también sujeta a los términos y Condiciones de Compra, si bien estas nuevas condiciones sólo serán de aplicación para los Productos que ya hayas adquirido en caso de que te ofrezcan opciones más ventajosas.

La lectura y aceptación de las presentes Condiciones de Compra es condición necesaria para la utilización de los servicios de la Plataforma. Las presentes Condiciones de Compra rigen la relación del comprador de los Productos (en lo sucesivo, el “Comprador”) con el vendedor del Producto (en lo sucesivo, el Organizador) y con Veus Media SCP (en adelante, “la plataforma”) en nuestra calidad de intermediario. Veus Media SCP es una entidad con domicilio en Passeig de Gràcia, 19 - 08007 Barcelona) con NIF. E-mail de contacto **community@freendsapp.com**

Como comprador reconoces tener capacidad suficiente para contratar, haber leído y comprendido las presentes Condiciones de Compra de la Plataforma y aceptar las mismas.

2. ¿Qué opciones permite la Plataforma?

A través de nuestra Plataforma podrás adquirir todas aquellas Entradas y Productos que te ofrecen los Organizadores y Promotores registrados en la plataforma. Desde la plataforma ofrecemos un espacio en el que puedes acceder a distintos Eventos de manera sencilla así como a los Productos asociados a los mismos. La plataforma únicamente pone a tu disposición un sistema en el cual puedes acceder de manera unificada a los Eventos y puedes comprar las Entradas y productos, en caso de que tengas dudas sobre el proceso de compra, te recomendamos que te pongas en contacto con nosotros en **community@freendsapp.com** ya que somos la Plataforma tecnológica que lo hace posible. Debes tener en cuenta que nosotros no organizamos los Eventos ni establecemos los precios ni las condiciones de acceso a los mismos, por lo que si tu duda o comentario es sobre algún Producto o Entrada en concreto, te recomendamos que te pongas en contacto directamente con el Organizador, ya que podrá ofrecerte toda la información de primera mano.

En cualquier caso, estamos a tu disposición y estaremos encantados de poder atenderte y de actuar como intermediario entre tú y el organizador del evento.

A través de nuestra plataforma puedes ser promotor de los eventos y promocionar entradas y productos. El promotor es un intermediario que ayuda al Organizador a vender más

entradas o productos y es el Organizador quien decide y establece las comisiones o regalos . Una vez finalizado el evento el promotor puede cobrar las comisiones representadas en su perfil de la APP como Keends o Tickets. (keends = Tokens / Tickets = Entradas y productos)

Para cobrar las comisiones tendrá que ser autónomo y hacer una petición de cobro, FREENDS realizaremos la transacción económica de la misma forma que lo hacemos con los organizadores.

3. ¿Cómo comprar Entradas o Productos a través de la Plataforma?

Los usuarios pueden adquirir entradas y productos relacionados con eventos.

- El ingreso correspondiente a los organizadores será realizado una vez finalizado el evento (Deberán hacer la petición de cobrar la recaudación de entradas y productos que le pertenece) En su perfil aparece una tarjeta donde se muestra el balance y un botón para solicitar retirada.
- Los promotores que promocionan eventos recibirán una comisión, podrán solicitar la retirada siempre y cuando estén registrados como autónomos y nos proporcionen una factura válida.

En caso de que estés interesado en adquirir entradas de un Evento deberás haber leído las características específicas del mismo con atención y estar de acuerdo con las mismas antes de comprar las entradas. Te detallamos a continuación las distintas fases del proceso de inscripción y adquisición de Entradas:

- Selecciona un promotor del evento; (El promotor es un intermediario que ayuda al Organizador a vender más entradas o productos)
- Selecciona el tipo y el número de Entradas y/o Productos correspondientes y dale a "Comprar";
- Introduce los datos personales que solicite el Organizador;
- Acepta las condiciones de compra y dale a "Finalizar compra" tras lo cual se te redirigirá a la pasarela de pago;
- Completa los datos de pago si es necesario;
- Podrás guardar tu entrada a través de 3 vías:

I. En cuanto realices el pago tendrás las “entradas y productos” disponibles en la app de FREENDS, en la sección “Tickets”

II. En la sección de “Tickets” encontrarás un botón en el que se indica “descargar entradas y productos”. Al hacer click en el botón te descargarás la entrada en ese mismo momento en tu dispositivo.

III. Recibirás las entradas y productos correspondientes en el correo electrónico facilitado. Este documento será en todo momento el justificante de compra, en el que se recogen los datos del Organizador para que tengas la información del mismo y puedas dirigirte

directamente a él en caso de incidencia de cualquier tipo y el enlace con estas condiciones de compra para que las tengas siempre a tu disposición .

Si has tenido algún problema durante el proceso de compra, puedes ponerte en contacto con la plataforma **community@freendsapp.com**

Nuestro equipo de atención al cliente contesta de la manera más rápida y eficiente posible, siempre damos respuesta a todos los casos e intentamos agilizar la comunicación entre el comprador y el Organizador para lograr la resolución lo más rápido posible en los casos necesarios.

En todo caso, garantizar que los datos que nos facilites son veraces y te haces responsable de comunicarnos cualquier modificación o actualización de los mismos. Por lo que serás el único responsable de responder ante información falsa o inexacta que proporciones y de los datos que facilites en tus relaciones con nosotros, otros usuarios y muy en particular respecto de los Organizadores.

4. Suspensión, modificación sustancial, o cancelación de un Evento

Se entenderá por suspendido, modificado sustancialmente o cancelado un evento si el propio organizador comunica dicha suspensión, modificación sustancial o cancelación o si ésta es demostrable a través de medios fehacientes de que así ha sido. En este caso el cliente recibirá por parte de la Plataforma la devolución del total del precio pagado por su entrada (gastos de gestión incluidos) en un plazo máximo de 10 días desde la comunicación del organizador o de que la Plataforma se haya hecho eco del hecho fehaciente que la demuestre.

La devolución se realizará a la cuenta corriente asociada a la tarjeta utilizada por el comprador en el proceso de compra de las entradas. El cliente no tendrá que realizar ninguna acción ya que será la propia Plataforma la que realizará proactivamente dicha devolución. No obstante estaremos encantados de contestar a los clientes que nos escriban o llamen preguntando por dicho caso.

Salvo en el caso de que la compra se haya tramitado a través de una pasarela de pago propiedad del promotor y no de la Plataforma. En este caso será el organizador del evento el encargado de tramitar dicha devolución. Si se da este caso el comprador es avisado antes de realizar la compra de que la compra la va a realizar a través de una pasarela de pago cuya propiedad no es de la Plataforma sino que es del organizador del evento.

Para que el comprador sepa en todo momento quién es el organizador del evento la plataforma pone a su disposición dicha información en la ficha del evento y también en las condiciones legales de la entrada comprada.

Por otro lado, para confirmar la realización del evento la Plataforma pone a disposición del cliente tanto los diferentes canales de comunicación como un correo electrónico para dejar los comentarios sobre el evento (este mensaje se envía aproximadamente 24 horas

después de la realización del evento y siempre que el promotor no haya marcado por su propia voluntad el deseo de no enviar dicho correo electrónico para recabar comentarios).

5. Política de Devoluciones

Los asistentes a los espectáculos y actividades recreativas, tienen derecho a contemplar el espectáculo o a participar en la actividad recreativa. Asimismo tienen derecho a que dichos eventos se desarrollen en su integridad, según el modo y condiciones en que hayan sido anunciados. Los usuarios tendrán derecho a la devolución total o parcial del importe abonado por las localidades, en el supuesto de que el espectáculo o actividad recreativa sea suspendido o modificado sustancialmente, salvo 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. Todo ello sin perjuicio de las reclamaciones que fueran procedentes conforme a la normativa civil y mercantil de aplicación.

Respecto del derecho de desistimiento como consumidor, a título meramente informativo, te indicamos que la normativa aplicable, en concreto el artículo 103 apartado I) del 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, excluye específicamente del derecho de desistimiento el suministro de servicios relacionados con actividades de esparcimiento.

Para que el comprador sepa en todo momento quién es el organizador del evento la plataforma pone a su disposición dicha información en la ficha del evento y también en las condiciones legales de la entrada comprada.

6. Baja de la Plataforma

Podrás salir o eliminar tu perfil de nuestra Plataforma en todo momento. Ante cualquier incidencia la puedes compartir enviándonos un correo a **freends@freendsapp.com** y tramitaremos la misma en el plazo más breve posible. No te pediremos justificación para realizar la baja efectiva, aunque sí nos reservamos el derecho de consultar los motivos de dicha baja con fines estadísticos y de mejora del servicio. En cualquier caso, antes de hacerlo debes tener en cuenta que:

- No tengas ningún proceso de compra de Entradas y/o Productos abiertos.
- Debes tener en cuenta que borrarémos todos los datos asociados a tu cuenta y si más adelante decides volver a formar parte de nuestra Plataforma, tu nuevo perfil aunque esté asociado a la misma cuenta de correo, se iniciará de cero.

7. Atención al Cliente

Te ofrecemos un servicio de Atención al Cliente a través de nuestro sistema de ayuda. Puedes acceder al sistema de ayuda haciendo clic en el botón “Contactar” del pie de la

página. Aquí estamos a tu disposición para que nos digas todas las dudas que tienes en relación a la Plataforma y al servicio que te ofrecemos a través de ella.

La Atención al Cliente se limita al servicio de venta de Entradas y Productos y a la Plataforma, sin que podamos contestar a dudas sobre el evento en sí, política de admisión, prensa, etc., ya que no disponemos de esta información y para que la resolución de tu consulta sea lo más ágil posible deberás dirigirte directamente al Organizador.

En todos los casos, el servicio de Atención al Cliente estará disponible en el siguiente horario (horario de España peninsular):

Lunes a jueves laborables: de 10 a 18 horas

Viernes laborables: de 10 a 23 horas

Sábados: de 17 a 23 horas

Domingos: de 12 a 14 horas

Ante cualquier queja o reclamación que quieras realizar puedes escribirnos al correo electrónico freends@freendsapp.com para poder tramitarla.

8. Garantía de FREENDS

La venta de entradas lleva conjunta la garantía de FREENDS cuyo objetivo es cubrir las necesidades que tienes como comprador de entradas y productos para que puedas disfrutar de la mejor experiencia, no tener ningún inconveniente relacionado con la propia gestión de la entrada o protegerte frente a imprevistos.

El coste de la garantía de satisfacción FREENDS es del **2,5 % + 21% de IVA** del precio base de la entrada y está recogido en el precio que pagas por tu compra. En el caso de productos dentro del evento, también es del **“2,5%”**

El importe mínimo aplicable a tu compra será de 0,01€ siempre que el importe de las entradas sea superior a 0€.

Por las políticas individuales de determinados organizadores o eventos algunas compras pueden no llevar incluida esta “garantía de FREENDS”. Así, podrás comprobar si tu entrada incluye la “garantía de FREENDS” ya que lo mostramos en el resumen de compra antes de realizar el pago y además, lo incluimos en el email de tus entradas una vez hecha la compra, con el acceso a estas condiciones.

¿Qué incluye la garantía de FREENDS?

La garantía de FREENDS incluye, entre otros, estos servicios:

- I. Atención vía correo electrónico por el equipo FREENDS de lunes a domingo
- II. Alerta recordatorio de evento con puesta a disposición de entradas
- III. Recuperación de entradas
- IV. Posibilidad de realizar cambio de nombre de tus entradas (sujeto a coste)
- V. Posibilidad de cambio de entrada (sujeto a disponibilidad)

- VI. Upgrade de entrada (sujeto a disponibilidad)
- VII. Reembolso de tu entrada (sujeto a condiciones)
- VIII. Sistema de actualización inmediata sobre la situación de tu evento
- IX. Sistema de verificación de realización de eventos

Todo comprador tiene derecho de desistimiento de esta garantía de FREENDS dentro de las 48 horas posteriores a la compra y siempre que sea 48 horas antes de la celebración del evento.

¿Qué debes saber para hacer uso de tu garantía de FREENDS?

- El inicio de la garantía comienza en el momento de su adquisición, que coincidirá con la adquisición de la compra garantizada y finalizará el día de celebración del evento.
- La solicitud de uso de tu garantía de FREENDS debe hacerse con anterioridad al inicio del evento.
- FREENDS podrá comprobar la no utilización de las entradas adquiridas
- En el caso del reembolso de tu compra con garantía de satisfacción FREENDS está limitado a 3 solicitudes al año por persona.

Detalle de condiciones y cómo hacer el uso de cada uno de los servicios

A continuación se proporciona detalle de condiciones y cómo hacer uso de cada uno de los servicios incluidos en la garantía de satisfacción FREENDS

I. Atención vía correo electrónico

Si necesitas hacer uso de nuestro equipo de atención al cliente, puedes ponerte en contacto con ellos en el correo **freends@freendsapp.com** de lunes a domingo donde te atenderá personalmente uno de los miembros de nuestro equipo.

II. Alerta recordatorio de evento con puesta a disposición de entradas

Unas horas antes de la celebración de tu evento recibirás un correo electrónico recordándote el mismo, así como el enlace para la descarga de tus entradas para que las tengas perfectamente localizadas para el momento de acceso al recinto.

III. Recuperación de entradas

Si por la razón que sea crees que no has recibido el email con tus entradas, o no lo encuentras en la app, te enviaremos un correo para que tengas acceso a tus entradas. Para eso tendrás que escribirnos a nuestra dirección de atención al cliente que es **freends@freendsapp.com** desde el correo con el que realizaste la compra.

Si por lo que fuera no tuvieras acceso a la cuenta de correo o no recordarás el correo electrónico que utilizaste, también podremos prestar este servicio siempre que nos envíes la siguiente información:

- Fecha y hora de la compra
- Importe total de la compra.
- Los 4 últimos dígitos de la tarjeta con la que realizaste el pago.
- Empresa o comercio que te ha hecho el cargo o adjunto del extracto

Con estos datos, el equipo de atención al cliente podrá localizar tus entradas y enviarlas.

IV. Cambio de nombre *(Por el momento las entradas no son nominativas, todas corresponden al perfil del usuario que ha efectuado la compra)*

En el caso de entradas nominativas, donde el organizador del evento solicita que en la propia entrada aparezca el nombre del asistente que va a acudir al evento, vamos a incorporar la posibilidad de usar nuestro servicio de cambio de nombre para poder utilizar dicha entrada.

Realizar este trámite puede llevar un coste adicional

V. Cambio de entrada

En caso de que necesites solicitar un cambio de entrada que has adquirido para un evento, podrás solicitarlo al equipo de atención al cliente escribiendo un correo electrónico a **community@freendsapp.com** desde el correo con el que realizaste la compra, indicando tus necesidades.

Realizaremos el cambio de entrada de manera directa si se cumplen las siguientes condiciones:

- Que la venta de entradas/productos del evento para el que solicitas el cambio esté abierta
- Que queden entradas disponibles del tipo de entrada al que quieres hacer el cambio
- Que el cambio de entrada sea entre distintos tipos de entradas o sesiones del mismo evento.

Que falten más de 48 horas para la celebración del evento.

- Si no se cumplen esos casos, como puede ser la solicitud de cambio de entrada entre eventos diferentes, tramitaremos la solicitud por ti con el organizador para ver si es posible.

VI. Upgrade de entrada

Puede darse el caso de que quieras disponer de una entrada de coste y características superiores a la que ya has adquirido. Si es así, ponemos a tu disposición la posibilidad de tramitar esta petición por ti al organizador del evento.

Para ello necesitamos que nos escribas a nuestro correo de atención al cliente de **community@freendsapp.com** siguiendo estas instrucciones:

- Escríbenos desde el correo con el que realizaste la primera compra
- Adjuntamos el PDF de las entradas que has comprado
- Con eso nos pondremos en contacto con el organizador y escribiremos de vuelta con su respuesta.

VII. Reembolso

Podrás solicitar el reembolso de las compras acogidas a dicha garantía cuando el evento para el que has realizado la compra se celebre en España y se incurra en alguna de las siguientes causas involuntarias y fehacientemente justificadas (con documentación en castellano o de ser el otro idioma, incluir una traducción jurada de la misma) que se detallan a continuación:

- La convocatoria del comprador como testigo o bien como miembro de jurado popular en un juicio.
- El fin de un contrato de trabajo por despido.
- La existencia de complicaciones en el embarazo que obliguen a la embarazada a guardar reposo
- La entrega de un niño en adopción al comprador.
- Una enfermedad o accidente grave del comprador.
- El fallecimiento tanto del comprador como de alguno de sus familiares o mascotas.
- Que el comprador sea citado para una intervención quirúrgica que impida la asistencia al evento.
- La citación (siempre que sea posterior a la suscripción de la garantía) al comprador o un familiar de primer o segundo grado a un trasplante.
- Que se produzcan daños graves tanto en la residencia habitual como en la segunda residencia o en locales comerciales del comprador.
- Que el comprador sea convocado por organismos oficiales.
- Que el comprador sea convocado como miembro de una mesa electoral para el día de la celebración del evento.
- Que el comprador sea concesionario de una beca oficial que le impida la asistencia al evento.
- Presentación a un examen oficial convocado posteriormente a la suscripción de la garantía de satisfacción.
- Una demora en el transporte público que llevaría al comprador al lugar de celebración del evento.
- Una avería o un accidente del vehículo del comprador que impida a este asistir al evento

- El robo del equipaje o la documentación del comprador en un momento previo al inicio del desplazamiento de este hacia el lugar de celebración del evento cuya compra está suscrita a la garantía de satisfacción.
- La no asistencia de alguno de los acompañantes del comprador por alguna de las casuísticas mencionadas anteriormente.
- Quedará excluido de reembolso el importe de las compras acogidas a la garantía de satisfacción FREENDS en las siguientes causas:
- Cualquier imprevisto surgido con anterioridad a la suscripción de la garantía de satisfacción.
- Que se produzca un robo, hurto o la simple pérdida de la entrada, así como apropiación indebida de la misma.
- Todos aquellos imprevistos que sean causados por mala fe o por negligencia grave por parte del comprador.
- El desistimiento voluntario por parte del comprador.
- Que el evento para el cual se ha suscrito la garantía de satisfacción sea cancelado o suspendido por parte del organizador del mismo, sea cual sea la causa que lo provoque.
- Cualquier consecuencia de un acto terrorista, guerra, pandemia, catástrofe radiactiva, nuclear, biológica, duelo o riña.
- Cualquier enfermedad mental, psíquica o depresión exentas de hospitalización.
- Todo tipo de operación del comprador que no sean derivadas de una patología
- Cualquier tipo de tratamiento estético.
- Una revisión médica periódica.
- Una vacunación o cura prevista en el momento de la suscripción de la garantía de satisfacción.
- Una interrupción voluntaria del embarazo.
- Una epidemia
- Que coincida el concierto de Nirvana y Post Malone
- ¿Cómo solicitar el reembolso?

En caso de incurrir en alguno de los motivos recogidos que te permiten solicitar el reembolso de tu entrada debes comunicarte con FREENDS a través del enlace que puedes encontrar en el correo electrónico en el que te enviamos tus entradas cuando realizaste la compra.

Debes acceder desde el enlace de ese correo electrónico ya que así podremos saber que es sobre esa compra sobre la que quieres tramitar tu solicitud de reembolso, además alguno de los datos necesarios aparecerán en el formulario adjunto y son necesarios para que nuestro equipo pueda tramitar tu solicitud.

En este formulario debes proporcionar toda la información sobre tu compra así como remitir toda aquella documentación de la que dispongas que permita justificar encontrarse en una de las situaciones recogidas como motivos que permitirán el reembolso de tu compra.

Una vez cubierto el formulario recibirás un correo confirmando tu petición, posteriormente, una vez revisado todo por parte del equipo, se comunicará vía mail la aceptación o renuncia de la misma.

****Nota:** NO se aceptará más información y documentación justificativa que la que se envíe a través del formulario de solicitud de reembolso bajo garantía de FREENDS, por ello asegúrate de incluir todo aquello que creas pueda ser útil para justificar encontrarte en una situación de las recogidas en este documento para aceptar tu solicitud.

VIII. Sistema de actualización inmediata sobre la situación de tu evento

Puede darse el caso de que, por motivos ajenos a nuestra plataforma, el organizador del evento tenga que cancelar el evento para el que has comprado entradas.

Si es así, tras la confirmación por parte del organizador, nos pondremos en contacto contigo vía correo electrónico y chat interno de FREENDS. Dándote toda la información de la que disponemos, que será desde el motivo de la cancelación hasta los comentarios que el organizador considere oportunos dar sobre ello.

IX. Sistema de verificación de realización de eventos

Queremos en la medida de lo posible garantizar tu satisfacción, por eso y como nosotros ni somos organizadores de los eventos ni podemos estar en cada uno de ellos, una vez celebrado te enviaremos un correo electrónico para que puedas valorar qué tal ha ido, que nos cuentes cómo ha transcurrido y si ha habido alguna incidencia.

De esta manera tu comentario nos servirá como sistema de verificación de la realización de dicho evento.

Aviso Legal

Si has llegado hasta aquí es porque estás buscando información sobre quién está detrás de la plataforma, así que como nos gusta ser muy transparentes, te facilitamos todos nuestros datos de contacto, para que puedas transmitirnos lo que quieras. FREENDS (también podremos referirnos a nuestra APP como la Plataforma) es titularidad de **Veus Media SCP domiciliada en Passeig de Gràcia, 19 - 08007 (Barcelona); con N.I.F J75451781**

Si quieres comentarnos cualquier cosa, puedes escribirnos al correo electrónico **freends@freendsapp.com** y te atenderemos encantados.

En esta sección de la Plataforma damos información general sobre la misma, pero si quieres saber cómo funcionan los servicios que ofrecemos o nuestra política de privacidad, tendrás que ir a las siguientes secciones:

- Condiciones de Contratación.
- Política de Cookies y de Privacidad.

Debes estar de acuerdo con estas condiciones para seguir en la APP y utilizar nuestro servicio.

I.- ¿QUÉ ES FREENDS?

FREENDS es la plataforma dedicada a la creación de herramientas que facilitan la organización y la participación en eventos de distinto tipo, a través de la Plataforma hemos querido ofrecer tanto una forma sencilla de adquirir entradas para eventos como facilitar a los organizadores de eventos una herramienta útil y creativa para organizar y vender entradas y productos de sus eventos.

Por eso a través de la Plataforma, puedes tener cuatro tipos de roles: organizador de eventos (incluida la venta de entradas de los mismos) como Promotor (Promocionar entradas a cambio de una comisión establecida por el organizador), Artista (Para darte a conocer dentro de la comunidad) como comprador de entradas. Es decir que tienes distintas opciones de interacción en la Plataforma, las características de cada una de ellas te las detallamos en nuestras Condiciones de Contratación.

II.- ¿PUEDO COMPRAR ENTRADAS SIN REGISTRARME?

Si no te registras en la plataforma, no podrás comprar entradas y productos de los distintos eventos . En caso de que quieras organizar un evento, es necesario que te registres en la Plataforma.

Esta sección de la Plataforma solo regula el uso genérico de nuestra plataforma, ya que los términos específicos tanto para la compra de entradas como para la organización de eventos te los facilitaremos en las Condiciones de Contratación. Tienes la posibilidad de imprimir este documento y si tienes cualquier duda, ponemos a tu disposición nuestro correo electrónico.

Además existe la posibilidad de que algún Organizador añada sus propias condiciones legales de su evento.

III.- ¿HASTA DÓNDE LLEGA NUESTRA RESPONSABILIDAD?

Para poder ofrecerte la plataforma hay diferentes elementos que hay que tener en cuenta; por eso y a modo explicativo, te detallamos qué aspectos no dependen de nosotros y por lo tanto no serán responsabilidad nuestra ni directa ni subsidiariamente:

- Los usos ilegítimos que los usuarios pudieran realizar de marcas comerciales, nombres de productos o servicios, o en general, de cualquier derecho de propiedad industrial de un tercero.

- Respecto de nuestra responsabilidad específica en relación con la venta de entradas y organización de eventos, puedes leer todos los detalles en las Condiciones de Contratación.

Nos reservamos el derecho de modificar las presentes Condiciones de Uso de acuerdo con la legislación aplicable en cada momento, de lo que informará debidamente en el Sitio Web y APP, por lo que recomendamos al Usuario que las revise periódicamente para estar informado de las mismas.

POLÍTICA DE COOKIES Y DE PRIVACIDAD

Si has leído nuestro Aviso Legal, habrás comprobado que le damos especial importancia a las cookies. Esto se debe a que los organismos internacionales de Protección de Datos creen que las cookies son tan importantes que merecen una sección específica en cualquier proyecto de Internet. Así, para cumplir con sus normas, la plataforma te informa de que utilizamos cookies en nuestra Web **freendsapp.com** y APP (en adelante, la Página Web/APP).

Con el objetivo de garantizar tu privacidad, este sitio web/APP te informa que podemos usar cookies propias y de tercero para: (i) facilitarte el uso y navegación a través de la página web/APP; (ii) garantizar el acceso a determinadas funcionalidades; (iii) mejorar la calidad de la página de acuerdo a tus hábitos y estilos de navegación.

Nuestra Política de Cookies está sujeta a actualizaciones periódicas, pudiendo acceder el usuario a esta información en todo momento a través del link habilitado en la web/APP (política de cookies), así como modificar sus preferencias sobre la aceptación de cookies a través de las opciones de su navegador y rechazar en cualquier momento el uso de las mismas, salvo aquellas que sean necesarias para el correcto funcionamiento del sitio web/APP.

El propósito de esta política es ayudarle a comprender el uso que hacemos de las cookies, la finalidad de las cookies utilizadas, así como las opciones que tiene el usuario para gestionarlas.

¿Qué son las cookies?

Las cookies constituyen una herramienta empleada por los servidores web/APP para almacenar y recuperar información acerca de sus visitantes. Las cookies son pequeños archivos de texto que enviamos a tu ordenador, Tablet o cualquier otro dispositivo que te permita navegar por internet cuando accedes a determinadas páginas web/APP. Las cookies permiten, entre otras cosas, mantener un registro sobre tus hábitos de navegación o de tu equipo, tus preferencias y recordarlas a su regreso.

Las Cookies se asocian únicamente a un usuario anónimo y su ordenador y no proporcionan referencias que permitan deducir datos personales del usuario.

Las cookies pueden ser de “sesión”, por lo que se borrarán una vez el usuario abandone la página web que las generó, o “persistentes”, que permanecen en su ordenador hasta una fecha determinada.

Además, las cookies pueden ser “propias” gestionadas por el dominio al que el usuario accede y del que solicita un determinado servicio o “cookies de terceros”, son aquellas titularidad de un tercero, distinto al dominio al que se accede, que será quien trate la información recabada.

Consentimiento

Al pulsar sobre «Aceptar» en nuestro banner de cookies, está otorgando su consentimiento al uso de las todas cookies, durante los periodos de tiempo señalados y conforme a los términos y condiciones establecidos en esta Política de Cookies, o rechazar las cookies de medición o marketing mediante la opción de “rechazar aquí”. Tenga en cuenta que puede no seguir navegando pulsando el botón “Rechazar”.

Configuración de cookies

La plataforma incluye diferentes apartados dedicados a las diferentes redes sociales en las que está presente, en particular Facebook, X, Instagram y WhatsApp. En el caso de que selecciones la opción de acceder a dichas redes sociales será dirigido a las páginas de dichas redes sociales; por lo que deberá consultar sus Políticas de Cookies y Privacidad puesto que, al tratarse de páginas de terceros, la plataforma no tiene potestad ni conocimiento de las cookies utilizadas en sus páginas.

Tenga en cuenta que si acepta cookies de tercero y después quiere eliminarlas de forma permanente, debe suprimirlas en las opciones del navegador, ya que la retirada de su consentimiento impedirá su uso pero no las eliminará porque son cookies de tercero.

La mayoría de los navegadores permiten cambiar la configuración de las cookies. Por lo general, se puede encontrar esta configuración en el menú de opciones o preferencias del navegador. Para comprender esta configuración, consulte los siguientes enlaces para navegadores de uso común o use la opción de ayuda en el navegador para obtener más información:

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Mediante la presente, VEUS MEDIA SCP, informa a los usuarios del sitio web/APP FREENDS (en adelante “el sitio web/APP”) de su política de Privacidad y describe qué datos recoge, cómo los utiliza, las opciones de los usuarios en relación a estos datos, sus derechos, la seguridad de sus datos, las comunicaciones comerciales y la modificación de la política de confidencialidad.

En el tratamiento de datos de carácter personal, la plataforma garantiza el cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas. Dicha norma tiene por objeto garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas y, en especial, su honor e intimidad personal y familiar.

La utilización del sitio web/APP y de cualquiera de los servicios que se incorporan en la web/APP, supone la aceptación de las condiciones que se presentan a continuación.

No obstante, la plataforma se reserva el derecho de modificar esta Política de Protección de Datos en cualquier momento, con el fin de adaptarla a novedades legislativas o cambios en sus actividades, por lo que recomienda al Usuario que las revise periódicamente para estar informado de cómo protege su información.

La Plataforma garantiza en todo momento el íntegro y pleno cumplimiento de las obligaciones dispuestas por la normativa de protección de datos y de servicios de la sociedad de la información, así como por cualquier otra Ley o norma que complemente o sustituya a las anteriores.

Responsable del Tratamiento

Los datos personales recabados a través del Sitio web/APP de la plataforma, serán incorporados a un fichero responsabilidad de La plataforma.

Finalidad del tratamiento y calidad de los datos

Se informa de que los datos de carácter personal que se solicitan en nuestros formularios o que son suministrados por los usuarios en el proceso de compra de productos a través de nuestra página web/APP, se incluirán en nuestros ficheros de datos personales, cuya responsable y titular es la plataforma.

Todos los datos recogidos serán tratados con la confidencialidad debida siguiendo la normativa vigente en materia de protección de datos personales, al amparo del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo y del Consejo 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 y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE. La plataforma mantendrá el correspondiente registro de actividades de tratamiento de datos personales. Los datos que solicitamos son los adecuados, concretos y necesarios para la finalidad con la que se recogen, y no serán utilizados con otra distinta de aquella la que han sido cedidos. Igualmente, para la necesaria prestación del servicio contratado, el usuario acepta que la plataforma comunique sus datos de carácter personal al proveedor de los servicios que el usuario reserva. El usuario tendrá acceso a dichas condiciones durante el proceso de compra. Asimismo, en los casos en que no seas tú quien se deba beneficiar de la reserva efectuada, te comprometes de forma expresa a obtener el consentimiento de aquellas terceras personas que deban beneficiarse de la misma, antes de comunicar sus datos a la plataforma.

El usuario responderá, en cualquier caso, de la veracidad de los datos facilitados y se responsabilizará de comunicar a la plataforma cualquier modificación en los mismos, reservándose la plataforma el derecho a excluir de los servicios registrados a todo usuario que haya facilitado datos falsos, sin perjuicio de las demás acciones que procedan en Derecho.

La plataforma podrá tratar los datos de carácter personal de los Usuarios con las siguientes finalidades:

Registro de Organizadores, Promotores y Artistas: Los datos proporcionados por los Organizadores, Promotores y Artistas serán utilizados para la prestación de los servicios proporcionados a través del Sitio Web/APP, así como para notificar a través de correo electrónico posibles cambios y comunicaciones relacionadas con el servicio, y que puedan ser de su interés.

En el momento de registrarse, nos suministra alguna información básica, incluida la dirección de correo electrónico y una contraseña. Aceptas mantener la seguridad y confidencialidad de tu contraseña. Eres el único responsable de cualquier cosa que suceda por el hecho de no mantener dicha seguridad y confidencialidad.

Compra de Entradas: Gestionar la contratación de los productos y servicios ofertados a través del Sitio Web/APP o por vía telefónica o mail, así como para la gestión de la relación contractual entre la plataforma y los Usuarios. Durante el proceso de contratación se podrán recabar datos financieros (tarjetas bancarias) con la finalidad de comunicarlos a las entidades que gestionan el cobro. Dicha finalidad responde a la libre y legítima aceptación de la relación jurídica entre el Usuario y la plataforma que implica la conexión de ese tratamiento con ficheros de terceros para el cumplimiento de las finalidades especificadas.

Acceso al área privada: Gestionar el registro y los datos posteriores que los Usuarios pudieran generar a través de dicha área con la finalidad de llevar a cabo la administración general de su cuenta, mantenimiento, control así como la gestión de su relación con la plataforma.

Compradores: Los datos proporcionados por los usuarios en el momento de realizar la compra se pondrán a disposición de los Organizadores y promotores para futuras comunicaciones. Siempre que se haya aceptado de manera expresa, dichos datos podrán ser utilizados a efectos de comunicaciones comerciales por parte del organizador del evento, y los dueños de la plataforma y de su tecnología.

Páginas de Organizadores y promotores: Todos los datos proporcionados a través de formularios de contacto establecidos en los espacios destinados al Organizador y promotor serán visualizados no solo por el Organizador y promotor, sino también por la plataforma.

Recopilación de información

Recopilamos información que pertenece a dos categorías generales:

1. Información que nos suminstras.

La plataforma recopila y solicita determinados datos de carácter personal para la utilización y correcto funcionamiento del sitio web/APP. Sin estos datos, es posible que no se pueda prestar todos los servicios solicitados.

Mediante la cumplimentación del Formulario de Registro, los Usuarios deberán proporcionar los siguientes datos, los cuales deberán ser exactos y veraces: nombre, apellidos, correo electrónico y contraseña.

Podrás optar por proporcionarnos más información al cumplimentar algún formulario de contacto, o al ponerse en contacto directamente con nosotros a través de la dirección de correo electrónico.

Durante el proceso de compra de entradas, podrán ser solicitados datos adicionales como por ejemplo el número de tu tarjeta de crédito o débito o para la contratación de productos o servicios adicionales con el objeto de llevar a cabo la correcta ejecución de los servicios.

2. Información que nosotros recopilamos de terceros.

Cuando accedes a nuestro sitio web/APP, recopilamos información sobre el uso por parte del Usuario del Sitio Web/APP ya que al navegar se podrán obtener datos sobre su dirección IP, el tipo de navegador, hora de acceso y las direcciones de los sitios web desde los que el Usuario ha accedido, así como los datos de navegación. Recopilar dicha información permite a la plataforma adaptar el contenido, la oferta y la navegación de cada Usuario para mejorar nuestros servicios y su experiencia en el Sitio Web/APP.

Derechos de los usuarios

El Usuario podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación, dirigiéndose a la plataformas, al correo electrónico **freends@freendsapp.com**, o enviando comunicación escrita a la siguiente dirección postal: **Passeig de Gràcia, 19 - 08007 (Barcelona)** . acreditando su identidad con una copia escaneada de su DNI o documento equivalente, y especificando el derecho que desea ejercer.

La plataforma informa a sus Usuarios de la posibilidad que tienen de presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en caso de que entiendan que no se ha obtenido la correcta asistencia en el ejercicio de los derechos citados en el presente apartado.

Cesión de Datos con terceras partes

Podrán acceder a los datos de carácter personal de los Usuarios tanto aquellos terceros o colaboradores que presten servicios a la plataforma como los organizadores de los eventos a los que éste asista con la finalidad de gestionar la prestación de los servicios, para ponerse en contacto con el Usuario en caso de que el evento sufra algún tipo de modificación, así como para cumplir con cualesquiera requerimientos legales.

¿Cómo protegemos tu información personal?

Nos comprometemos a proteger tu información personal. Utilizamos las medidas técnicas y organizativas adecuadas con la finalidad de proteger tu información personal y tu privacidad, y revisamos dichas medidas periódicamente. Protegemos tu información personal mediante el uso de una combinación de controles de seguridad tanto físicos como informáticos o lógicos, incluso controles de acceso que restringen y administran la forma en que tu información personal y tus datos personales son procesados, administrados y gestionados.

Plazo de conservación

La plataforma informa a sus Usuarios de que sus datos personales serán conservados durante el tiempo estrictamente necesario para las finalidades del tratamiento para cuyo uso haya sido proporcionados, siempre que el Usuario no haya revocado su consentimiento y, en todo caso, siguiendo como criterio el principio de minimización de datos contemplado en la normativa aplicable.

En caso de ejercer su derecho de supresión, sus datos serán bloqueados y conservados de forma restringida a disposición de las autoridades competentes durante el tiempo y a los efectos legales establecidos en la normativa aplicable para atender a las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento. Transcurrido este plazo se procederá a la eliminación de los mismos.

Menores de edad

Con carácter general, para hacer uso del Sitio Web/APP los menores de edad deben haber obtenido previamente la autorización de sus padres, tutores o representantes legales, quienes serán responsables de todos los actos realizados a través del Portal por los menores a su cargo. En aquellos Servicios en los que expresamente se señale, el acceso quedará restringido única y exclusivamente a mayores de 14 años.

Legislación aplicable y Fuero

La ley aplicable en caso de disputa o conflicto de interpretación de los términos que conforman estas Condiciones de Uso, así como cualquier cuestión relacionada con los servicios del Portal, será la ley española.

Para la resolución de cualquier controversia que pudiera surgir con ocasión del uso del Portal y sus servicios, las partes acuerdan someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid, y sus superiores jerárquicos, con expresa renuncia a otros fueros si lo tuvieran y fueran diferentes de los reseñados.