

## **FUNCIONAMIENTO DE LA TIENDA VIRTUAL Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRACTACIONES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.**

Turisme de Barcelona es el organismo oficial, constituido el año 1993 por el Ayuntamiento de Barcelona y la Cambra de Comerç de Barcelona, que tiene como objetivo la promoción turística y comercial de la ciudad de Barcelona. Para cumplir sus objetivos, Turismo de Barcelona ha creado una tienda virtual en el portal [tickets.visitbarcelona.com](https://tickets.visitbarcelona.com), a través de la que comercializa productos y servicios, tanto de titularidad propia como de otros operadores.

Los datos fiscales y de identificación de la empresa son los siguientes:

TURISME DE BARCELONA

NIF: P5890003F

Passatge de la Concepció, 7-9

08008 Barcelona

Teléfono: [34] 932 853 832

Dirección electrónica: [info@barcelonaturisme.cat](mailto:info@barcelonaturisme.cat)

### **1. Normas generales**

- Para adquirir los productos o servicios que se ofrecen en esta tienda, deben cumplimentarse los campos con los datos que se requieren y aceptar las presentes condiciones generales. Esta aceptación significará la conformidad expresa, plena y sin reservas, con la totalidad de las condiciones generales expuestas en la versión publicada Turisme de Barcelona y que obligará a ambas partes.
- Las peticiones podrán ser formalizadas en catalán, castellano, inglés, francés y italiano.
- Turisme de Barcelona velará para que todos los productos y servicios ofrecidos tengan la cobertura legal, las garantías de calidad y, en su caso, los seguros correspondientes.
- En el caso de compra de entradas de espectáculos, Turisme de Barcelona hará todo lo posible para adjudicar las mejores plazas, basándose en la disponibilidad de la reserva.
- El sistema emitirá un bono personal donde se detallan los servicios y productos adquiridos especificando el precio total y los impuestos.
- Todas las transacciones se realizarán mediante plataformas de pago seguras y con total garantía de confidencialidad de sus datos.
- Las tarjetas admitidas son las que pertenecen a la red VISA, Master Card y American Express.
- Después de la validación del pago, la transacción será definitiva y recibiréis un correo electrónico de confirmación detallando los datos de su transacción.

## **2. Tipo de pago**

- Al efectuar la compra de algunos productos o servicios, de unos se pagará on-line el 100% de su valor y de otros sólo se hará el pago a cuenta. En este caso, el resto se pagará directamente al proveedor del servicio.
- Todos los precios y pagos figuran con las tasas y impuestos incluidos.

## **3. Cambio de bonos**

- En el bono figurará el lugar de cambio del mismo por el servicio o la entrada; cambio que, como norma general, se realizará directamente en el lugar de prestación del servicio o de realización del espectáculo, o bien en alguna de las oficinas de información de Turisme de Barcelona.
- El cambio se efectuará previa presentación del bono original de la compra y del documento identificativo.
- En el caso de productos sin fecha explícita de cambio ( y en consonancia con el punto 4), se podrá efectuar el cambio del servicio dentro del año natural de compra. Sólo en el caso de que las compras se hayan realizado durante el mes de diciembre, la fecha de cambio tendrá una ampliación de cambio hasta febrero del siguiente año en curso.

## **4. Anulaciones, cambios, modificaciones**

- Una vez efectuada la compra, se podrán realizar anulaciones y cambios, independientemente del motivo, hasta 48 horas antes de la prestación del servicio. En el caso de productos sin fecha explícita de descambio, se podrán realizar cambios y anulaciones hasta 60 días después de la fecha de compra siempre y cuando no se haya hecho uso del servicio.
- El sistema de anulaciones y cambios siempre se tramitará a través del Centro de Atención al Cliente (Tel.: +34 93 285 38 32, Correo electrónico: info@barcelonaturisme.com) quién confirmará la anulación o el cambio y tramitará las posibles devoluciones mediante el mismo sistema de compra.
- En caso de anulaciones o cambios en los espectáculos o servicios por parte del promotor, Turisme de Barcelona no indemnizará más de allá de la devolución del dinero mediante el mismo sistema de compra.

## **5. Procedimiento para formalizar el contrato**

- Una vez que el cliente haya seleccionado los productos o servicios, hará un clic en el botón de “pagar” y rellenará el formulario con sus datos. A partir de este momento será

considerado cliente de Turisme de Barcelona, y se considerará que acepta todas las condiciones generales de compra y las específicas de cada producto o servicio.

- Todas las transacciones se realizarán mediante plataformas de pago seguras y con total garantía de confidencialidad de sus datos.
- El sistema generará un voucher que enviará al correo del cliente y que será el comprobante de su adquisición.
- En el caso de comprar varios productos o servicios en el mismo proceso, el sistema emitirá un voucher para cada tipo de servicio y proveedor.
- En el caso de no recibir el voucher o de perderlo, se deberá contactar con nuestro servicio de atención al cliente, al teléfono [34] 932 853 832 o dirección electrónica [info@barcelonaturisme.com](mailto:info@barcelonaturisme.com).
- Turisme de Barcelona, tanto en los casos en los que actúa de proveedor de los servicios como en los que actúa como intermediario, se compromete a que el servicio se prestará en las fechas acordadas y condiciones habituales de calidad en cada caso.

## **6. Arbitrajes y leyes aplicables**

Las discrepancias se resolverán en la Junta Arbitral de Consumo de la ciudad de Barcelona o, en su caso, en los Tribunales de Barcelona, y las normativas aplicables serán las vigentes referentes al comercio electrónico y a la legislación española.