

## CONDICIONES ESPECÍFICAS DE VENTA DE ENTRADAS

- El acceso a los museos y transportes turísticos de Cartagena Puerto de Culturas requiere estar en posesión de una entrada o abono válido. Éste deberá ser mostrado al personal de recepción. Las confirmaciones de compra online tienen que ser mostradas o canjeadas por entradas en cualquiera de nuestros museos o puntos de venta. Estar en posesión de una entrada no da derecho a un acceso rápido al recurso turístico, deberá guardar cola en caso de que ésta exista.
- El precio de las entradas, las condiciones de reducción y gratuidad a los recursos y actividades temporales son los publicados en la web y en los distintos soportes informativos de Cartagena Puerto de Culturas. La empresa no se hace responsable de lo publicado en otros medios que no sean los suyos.
- Para beneficiarse de la tarifa reducida o gratuita, los visitantes deben comprar su entrada en taquilla acreditando con documentación oficial, válida y en vigor.
- Las entradas y abonos son válidos para 15 días teniendo derecho con ellos a una sola visita en cada museo o transporte turístico. Para la compra online empezará a contar a partir de la recogida de entradas en cualquiera de nuestros museos o puntos de venta.
- En las actividades temporales con control de aforo es necesario tener una entrada con la fecha y hora de la actividad. Ésta deberá mostrarse al comienzo de dicha actividad.
- El reembolso del precio de entradas de cualquier actividad, museo o transporte turístico de Cartagena Puerto de Culturas se realizará siempre y cuando las causas sean motivadas por la propia empresa. En ningún caso se realizará una devolución por causas ajenas. La imposibilidad de asistir al servicio comprado o la comisión de un error al realizar la compra del mencionado servicio no son motivos que permitan la devolución. En el caso de cancelación o causas motivadas por la empresa la devolución se realizará en el plazo de 15 días hábiles y por el mismo medio que se ha realizado el pago.
- El cambio en los recursos museográficos o cierre ocasional de alguna área de los museos no implica ni descuento ni reembolso del importe de la entrada.
- Cartagena Puerto de Culturas se reserva el derecho a modificar horarios o recorridos en sus museos y transportes turísticos por causas externas (incluidas condiciones climatológicas adversas o alteraciones en la circulación) u organizativas del servicio. Dichos cambios no dan derecho al reembolso total o parcial del precio de la entrada.



- Existe un servicio de visitas guiadas gratuito en español en los horarios publicados en cada museo, siempre sujeto a disponibilidad por parte de la empresa. La compra de una entrada a los centros no implica la obligatoriedad en cuanto a la prestación de dicho servicio. La web [www.cartagenapuertodculturas.com](http://www.cartagenapuertodculturas.com) ofrece la posibilidad de reservar este servicio en sus distintos museos y yacimientos arqueológicos en los horarios publicados en la misma con una semana de antelación a su visita. El aforo de las visitas es limitado y los horarios podrán sufrir modificaciones.
- El último acceso a los museos es hasta 15 minutos antes del cierre.

## CONDICIONES GENERALES DE VENTA DE ENTRADAS

### Introducción

Este documento contractual regirá las CONDICIONES GENERALES DE VENTA DE ENTRADAS (en adelante, CONDICIONES), a través del sitio web [www.cartagenapuertodeculturas.com](http://www.cartagenapuertodeculturas.com), propiedad de CARTAGENA PUERTO DE CULTURAS S.A. bajo la marca comercial de CARTAGENA PUERTO DE CULTURAS, (en adelante, PRESTADOR), cuyos datos de contacto figuran también en el Aviso Legal de esta Web. Estas CONDICIONES permanecerán publicadas en el sitio web a disposición del USUARIO para reproducirlas y guardarlas como confirmación del contrato, pudiendo ser modificadas en cualquier momento por el PRESTADOR. Es responsabilidad del USUARIO leerlas periódicamente, ya que resultarán aplicables aquellas que se encuentren vigentes en el momento de la compra de entradas.

Los contratos no estarán sujetos a formalidad alguna con excepción de los supuestos expresamente señalados en los Códigos Civil y de Comercio y en esta o en otras leyes especiales.

La aceptación de este documento conlleva que el USUARIO:

- Ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto.
- Es una persona con capacidad suficiente para contratar.
- Asume todas las obligaciones aquí dispuestas.

Estas condiciones tendrán un período de validez indefinido y serán aplicables a todas las compras realizadas a través del sitio web del PRESTADOR.

El PRESTADOR informa de que es responsable y conoce la legislación vigente, y se reserva el derecho de modificar unilateralmente las condiciones, sin que ello pueda afectar a los términos y condiciones que fueron implementados previamente a la modificación.



### Identidad de las partes contratantes

Por un lado, el PRESTADOR de los servicios contratados por el USUARIO es CARTAGENA PUERTO DE CULTURAS, S.A., con domicilio en calle Gisbert, 10, 30202. Cartagena, Murcia, con NIF A-30748933 y con teléfono de atención al cliente/ USUARIO 968 500 093.

Y de otro, el USUARIO, registrado en el sitio web mediante sus datos personales, sobre los que tiene responsabilidad plena de uso y custodia, y es responsable de la veracidad de los datos personales facilitados al PRESTADOR.

### Objeto del contrato

El presente contrato tiene por objeto regular la relación contractual de compraventa nacida entre el PRESTADOR y el USUARIO en el momento en que este acepta durante el proceso de compra en línea la casilla correspondiente. La relación contractual de compraventa conlleva la entrega, a cambio de un precio determinado y públicamente expuesto a través del sitio web, de un servicio concreto.

### Rectificación de los datos

Cuando el USUARIO identifique errores en los datos publicados en el sitio web o en los documentos generados por la relación contractual, podrá notificarlo al correo [informacion@puertoculturas.com](mailto:informacion@puertoculturas.com) para que el PRESTADOR los corrija a la mayor brevedad posible.

### Procedimiento de contratación

El USUARIO, para poder acceder a los servicios que ofrece el PRESTADOR, deberá ser mayor de edad y cumplimentar sus datos a través del sitio web durante el proceso de compra. Por ello, el USUARIO deberá proporcionar de manera libre y voluntaria los datos personales que se le requerirán, los cuales se tratarán de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016 (GDPR), 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 la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPDGDD), relativa a la protección de datos de carácter personal y detallada en el Aviso legal y en la Política de privacidad de este sitio web.

Una vez realizada la compra por el usuario, se informa de que conforme a lo que exige el artículo 27 de la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSICE), el procedimiento de contratación seguirá los siguientes pasos:

1. Cláusulas generales de contratación.
2. Activación de servicios.
3. Derecho de desistimiento.
4. Reclamaciones y resolución de litigios en línea.
5. Fuerza mayor.
6. Competencia.
7. Generalidades de la oferta.
8. Precio y plazo de validez de la oferta.
9. Gastos de transporte.
10. Forma de pago, gastos y descuentos.



11. Proceso de compra.
12. Disociación y suspensión o rescisión del contrato.
13. Garantías y devoluciones.
14. Ley aplicable y jurisdicción.

### **1. Cláusulas generales de contratación**

Salvo estipulación particular por escrito, la realización de un pedido al PRESTADOR supondrá la aceptación por parte del USUARIO de estas condiciones legales. Ninguna estipulación hecha por el USUARIO podrá diferir de las del PRESTADOR si no ha sido expresamente aceptada por adelantado y por escrito por el PRESTADOR.

### **2. Activación de servicios**

El PRESTADOR no activará ningún servicio hasta que haya comprobado que se ha realizado el pago.

Como el pedido no conlleva la entrega física de ningún producto, siendo los servicios contratados descargados o activados directamente del sitio Web, el PRESTADOR informará previamente al USUARIO respecto al procedimiento que debe seguir para realizar esta descarga o activación.

#### **Falta de ejecución del contrato a distancia**

En el caso de la prestación de un servicio, este estará disponible desde el mismo momento en que el USUARIO haya efectuado el pago del mismo y podrá ser descargado o activado según las condiciones del PRESTADOR.

En caso de no poder ejecutar el contrato porque el servicio contratado no esté disponible en el plazo previsto, se informará al USUARIO de la falta de disponibilidad y de que quedará legitimado para cancelar el pedido y recibir la devolución del importe total pagado sin ningún coste, y sin que por ello se derive ninguna responsabilidad por daños y perjuicios imputable al PRESTADOR.

En caso de retraso injustificado por parte del PRESTADOR respecto a la devolución del importe total, el USUARIO podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad.

El PRESTADOR no asumirá ninguna responsabilidad cuando la descarga o activación del servicio no llegue a realizarse, por ser los datos facilitados por el USUARIO falsos, inexactos o incompletos.

La prestación del servicio se considerará realizada en el momento en que el USUARIO haya descargado o activado el servicio.



### 3. Derecho de desistimiento

Formulario de desistimiento: ver anexo al final de los presentes términos.

El USUARIO dispone de un plazo de catorce días naturales, contados a partir de la fecha de recepción del producto o desde la celebración del contrato de compraventa si fuera una prestación de un servicio, para ejercer el derecho de desistimiento, regulado en el artículo 102 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, en adelante RDL 1/2007. Si el PRESTADOR no cumple con el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento, el plazo para su ejercicio finalizará doce meses después de la fecha de expiración del período de desistimiento inicial, conforme al artículo 105 del RDL 1/2007.

El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos referidos y enumerados en el artículo 103 del RDL 1/2007, y que se relacionan [aquí](#).

Toda devolución deberá comunicarse al PRESTADOR, solicitando un número de devolución mediante el formulario habilitado para ello, o por correo electrónico a [administracion@puertoculturas.com](mailto:administracion@puertoculturas.com), indicando el número de factura o pedido correspondiente.

### 4. Reclamaciones y resolución de litigios en línea

El PRESTADOR dispondrá de Hojas de Reclamaciones cuando así se lo exija la legislación vigente, a disposición de las personas usuarias o consumidoras que lo soliciten. Pueden acceder a la mismas solicitándolas a través de los datos de contacto del PRESTADOR indicados a continuación.

Aunque no sea a través de una Hoja de Reclamaciones, cualquier reclamación que el USUARIO considere oportuna será atendida a la mayor brevedad posible.

Direcciones de contacto para reclamaciones: Calle Gisbert, 10. 30202. Cartagena. Murcia.  
Teléfono: 968 500 093.  
E-mail: [informacion@puertoculturas.com](mailto:informacion@puertoculturas.com)

#### Resolución de litigios en línea (Online Dispute Resolution)

Conforme al Art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013, la Comisión Europea facilita una plataforma de acceso gratuito para la resolución de conflictos online entre el USUARIO y el PRESTADOR, sin necesidad de recurrir a los tribunales de justicia, mediante la intervención de un tercero, llamado Organismo de resolución de litigios, que actúa de intermediario entre ambos. Este organismo es neutral y dialogará con ambas partes para lograr un acuerdo, pudiendo finalmente sugerir y/o imponer una solución al conflicto.

Enlace a la plataforma ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>



## 5. Fuerza mayor

Las partes no incurrirán en responsabilidad ante cualquier falta debida a causa mayor. El cumplimiento de la obligación se demorará hasta el cese del caso de fuerza mayor.

## 6. Competencia

El USUARIO no podrá ceder, transferir o transmitir los derechos, responsabilidades y obligaciones contratados en la venta.

Si alguna estipulación de estas condiciones fuera considerada nula o de imposible cumplimiento, la validez, legalidad y cumplimiento del resto no se verán afectados de ninguna manera, ni sufrirán modificación de ningún modo.

El USUARIO declara haber leído, conocer y aceptar las presentes Condiciones en toda su extensión.

## 7. Generalidades del servicio

Todas las ventas efectuadas por el PRESTADOR se entenderán sometidas a las presentes Condiciones.

Ninguna modificación, alteración o pacto contrario a la Propuesta Comercial del PRESTADOR o a lo aquí estipulado, tendrá efecto, salvo pacto expreso por escrito firmado por el PRESTADOR, en este caso, estos pactos particulares prevalecerán.

Dados los continuos avances técnicos y mejoras de los servicios, el PRESTADOR se reserva la facultad de modificar sus especificaciones respecto de la información facilitada en su publicidad, hasta que no afecte el valor de los servicios ofrecidos. Estas modificaciones tendrán asimismo validez en caso de que, por cualquier causa, se viera afectada la posibilidad de suministro de los servicios ofrecidos.

## 8. Precio y plazo de validez del servicio

Los precios que se indican respecto de cada servicio incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) u otros impuestos que pudieran ser aplicables. Estos precios, a menos que se indique expresamente lo contrario, no incluyen los gastos de envío o comunicación, manipulación, envoltorio, seguro de envíos o cualesquiera otros servicios adicionales y anexos al servicio adquirido.

Los precios aplicables a cada servicio son los publicados en el sitio web y se expresarán en la moneda EURO. El USUARIO asume que la valoración económica de algunos de los servicios podrá variar en tiempo real.

Antes de realizar la compra podrá comprobar en línea todos los detalles del presupuesto: servicios, cantidades, precio, disponibilidad, cargos, descuentos, impuestos y el total de la compra. Los precios pueden cambiar diariamente mientras no se realice el pedido.



Una vez realizado el pedido, los precios se mantendrán tanto si hay disponibilidad del servicio como si no.

El pago realizado al PRESTADOR puede conllevar la emisión de una factura, si así lo solicita, a nombre del USUARIO registrado o de la razón social que este haya informado en el momento de realizar el pedido. Esta factura podrá entregarse en soporte papel o mediante correo electrónico, deberá solicitarlo por cualquiera de los medios que el PRESTADOR pone a su disposición sea email o formulario web, informándole de que en cualquier momento podrá revocar dicha decisión.

Para cualquier información sobre el pedido, el USUARIO podrá contactar a través del teléfono de atención al cliente del PRESTADOR 968 500 093 o vía correo electrónico a la dirección [informacion@puertoculturas.com](mailto:informacion@puertoculturas.com)

## 9. Gastos de transporte

No existen gastos de transporte.

## 10. Formas de pago, cargos y descuentos

El PRESTADOR es el responsable de las transacciones económicas y posibilita las siguientes formas para efectuar el pago de un pedido: efectivo, tarjeta de crédito o transferencia bancaria.

## Medidas de seguridad

El sitio web utiliza técnicas de seguridad de la información generalmente aceptadas en la industria, tales como SSL, datos introducidos en página segura, firewalls, procedimientos de control de acceso y mecanismos criptográficos, todo ello con el objeto de evitar el acceso no autorizado a los datos. Para lograr estos fines, el USUARIO acepta que el PRESTADOR obtenga datos para efecto de la correspondiente autenticación de los controles de acceso.

El PRESTADOR se compromete a no permitir ninguna transacción que sea o sea considerada ilegal por las marcas de tarjetas de crédito o el banco adquiriente, que pueda o tenga el potencial de dañar la buena voluntad de los mismos o influir de manera negativa en ellos.

Las siguientes actividades están prohibidas en virtud de los programas de las marcas de tarjetas: la venta u oferta de un producto o servicio que no cumpla con todas las leyes aplicables al Comprador, Banco Emisor, Comerciante o Titular de la tarjeta o tarjetas.

## 11. Proceso de compra

### Cesta (simulación de presupuesto)

Cualquier servicio de nuestra oferta se puede añadir a la cesta. En esta, solo se observarán los servicios seleccionados, la cantidad, el precio y el importe total que incluye los impuestos correspondientes. Las cestas no tienen ninguna vinculación administrativa, solo es un apartado donde se puede simular un presupuesto sin ningún compromiso por ambas partes.

Desde la cesta se puede hacer un pedido siguiendo los pasos siguientes para su correcta formalización:



- Comprobación de los datos de facturación.
- Comprobación del método de prestación del servicio (descarga, activación...).
- Selección de la forma de pago.
- Realizar el pedido (comprar).

Una vez procesado el pedido, el sistema envía instantáneamente un correo electrónico al departamento de gestión del PRESTADOR y otro al correo del USUARIO confirmando la realización del pedido.

### **Pedidos (solicitudes de compra)**

Tras la compra del servicio, el USUARIO recibirá en el email facilitado un localizador donde se indicará la información relativa al evento (lugar, fecha y horario del servicio). Es posible que la confirmación de compra no se reciba en la "Bandeja de entrada", ya que algunos servicios de internet los detectan como spam por lo que se recomienda que revise el "Correo no deseado".

Este localizador deberá presentarse impreso o en soporte digital en las recepciones de cualquier museo o yacimiento gestionado por el PRESTADOR. La posesión de la entrada no da derecho al acceso rápido al espacio. El acceso está sujeto a las políticas de acceso y salidas establecidas por el organizador.

### **12. Disociación y suspensión o rescisión del contrato**

Si cualquiera de estos términos y condiciones se considerara ilegal, nula o por cualquier razón inaplicable, esta condición se considerará separable y no afectará la validez y aplicabilidad de ninguna de las condiciones restantes.

El PRESTADOR podrá, sin previo aviso, suspender o terminar el acceso del USUARIO a sus servicios, en su totalidad o en parte, por cualquier razón válida, incluyendo, sin limitaciones, cuando el USUARIO no cumpla o siga cualquiera de las obligaciones establecidas en este documento o cualquier disposición legal, licencia, reglamento, directiva, código de prácticas o políticas de uso aplicables.

Quando ejerza cualquiera de sus derechos o facultades bajo esta Cláusula, tal ejercicio no perjudicará ni afectará el ejercicio de cualquier otro derecho, facultad o recurso que pueda estar a disposición del USUARIO.

### **13. Garantías y devoluciones**

Las garantías responderán a lo regulado en el Título referido a "Garantías y servicios posventa" 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, al que puede acceder clicando [aquí](#).





#### **14. Ley aplicable y jurisdicción**

Estas condiciones se regirán o interpretarán conforme a la legislación española en aquello que no esté expresamente establecido. Cualquier controversia que pudiera suscitarse de la prestación de los productos o servicios objeto de estas Condiciones se someterá a los juzgados y tribunales del domicilio del USUARIO, al lugar del cumplimiento de la obligación o aquel en que se encuentre el bien si éste fuera inmueble.



## ANEXO. FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

A la atención de:

Nombre: CARTAGENA PUERTO DE CULTURAS

NIF: A-30748933

Dirección: Calle Gisbert, 10. Edificio Museo-Refugio de la Guerra Civil. 30202. Cartagena. Murcia. España.

Teléfono: 968 500 093.

Correo electrónico: [informacion@puertoculturas.com](mailto:informacion@puertoculturas.com)

Datos del bien/ prestación a desistir:

N.º contrato/ pedido/ factura:

Fecha contrato/ pedido/ factura:

Fecha de recepción del producto/ servicio:

Descripción del producto/ servicio:

Datos del consumidor/ usuario:

Nombre:

Domicilio:

Población:

\* Teléfono:

\* E-mail:

(\*datos no obligatorios)

Derecho de desistimiento: podrá ejercer el derecho de desistimiento dentro del período de 14 días establecidos por ley a partir del día siguiente de la fecha de un contrato de servicios o del día de la recepción de un producto.

De conformidad con el artículo 102 y siguientes 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, le comunico que desisto del contrato de venta del bien/ prestación descrito anteriormente dentro del término establecido, por lo que agradecería se pusiese en contacto conmigo mediante los datos de contacto facilitados, para notificarme que se ha procedido a esta solicitud.

Fecha de la solicitud:

Firma del consumidor/ usuario:

