

CONDICIONES GENERALES

I.- Aceptación e incorporación contractual.

Estas Condiciones Generales regulan los servicios y/o productos contenidos en el sitio Web que, ESTRELLA DE GRANADA AIE, (en adelante la Promotora), domiciliada en C/ de la Justicia, 4-2A 46004, Valencia y CIF V40651838, ofrece a los Usuarios.

Las Condiciones Generales se fijan sin perjuicio de las condiciones específicas que sean de aplicación a servicios y/o productos concretos incluidos en el sitio Web, es por ello que, al encontrarse dichas Condiciones Generales anunciadas en lugar visible en el sitio Web, garantizando así al Usuario la posibilidad efectiva de conocer su existencia y contenido, conlleva la aceptación por éste de la totalidad de las mismas. Si el Usuario no estuviere de acuerdo con el contenido de las presentes Condiciones Generales, deberá abstenerse de acceder al sitio Web y de operar a través del mismo.

La Promotora se reserva el derecho de modificar las presentes condiciones generales previa publicación de dicha modificación por el mismo medio, siendo responsabilidad del Usuario su debida lectura en el momento de cada acceso y/o uso de la página web..

II.- Entrada y pulsera.

La entrada no puede ser objeto de devolución, ni cambio, salvo cancelación total del evento, o modificación de la fecha de celebración del mismo. Si la cancelación es total la Promotora devolverá el importe íntegro de la entrada, incluyendo los gastos de gestión, en las condiciones que se publicarán por este mismo medio y sin coste alguno para el comprador. No se devolverá el precio total de las entradas si la cancelación se ha producido una vez comenzado el Festival por causas ajenas a la promotora.

Si el Festival fuese cancelado como consecuencia de fuerza mayor, el promotor ofrecerá al usuario el cambio de su entrada por otra entrada para acceder a un Festival de similares características en una nueva fecha fijada por el promotor en el plazo de un año desde la fecha que debía celebrarse el Festival, o la devolución del precio de la entrada que deberá solicitar el usuario a través de los canales puestos a su disposición (info@granadasound.com) por el promotor en el plazo de catorce días naturales desde la publicación de la cancelación o aplazamiento del Festival.

Antes de iniciar el proceso de compra de la entrada, se abrirá una cola virtual que dará acceso a los interesados de forma aleatoria a la hora señalada previamente por el Festival, con el fin de fomentar que todos ellos tengan acceso a los primeros tramos de precios. Al tratarse de un proceso aleatorio no será necesario acceder a la web de venta con mucha antelación para tener prioridad.

Durante el proceso de compra, el comprador tendrá que indicar su nombre, su fecha de nacimiento y su correo electrónico.

Una vez confirmada la compra, se facilitará un link para que el comprador pueda personalizar cada una de las entradas con los nombres, apellidos y fecha de nacimiento de su titular. Las entradas son nominales y la persona que venga reflejada en la entrada, su titular, no podrá ser otra persona diferente al asistente al evento, a tal efecto se requerirá el D.N.I. o pasaporte para acreditar tu identidad en el acceso al Festival.

El cambio de titular online de una entrada conlleva el pago de la cantidad 20 euros, si dicho cambio de titular se efectúa en el centro de acreditaciones del Festival su precio será de 30 euros. Este coste no será de aplicación en los supuestos de error ortográfico o tipográfico en el nombre del titular.

Las entradas solo podrán ser adquiridas en los canales de venta autorizados por la Promotora, a saber; www.granadasound.com y Enterticket, no haciéndose ésta responsable de las entradas que no se hayan adquirido por dichos canales de venta.

El comprador tiene acceso a todos los productos adquiridos desde el panel de gestión de entradas de la web de Enterticket de forma gratuita.

Durante el proceso de compra podrás adquirir la garantía de devolución por 5 euros con la que se garantiza el reembolso del precio del abono en caso de no poder asistir al Festival por alguna de las causas indicadas en la garantía que podrá ser consultado previamente a la compra.

El comprador que adquiera el servicio de garantía de devolución podrá solicitar la devolución del abono en cualquier momento, hasta 30 días posteriores a la finalización del Festival, la solicitud la podrá realizar a través del correo electrónico: ticketing@saincidencias.com. La adquisición de esta garantía no limita ni sustituye los derechos reconocidos al consumidor en caso de cancelación o modificación sustancial del evento.

La pulsera será enviada a los compradores de los abonos previa personalización de las entradas donde establecerá el domicilio de envío, un punto pick-up TIPSA de recogida asociado a su código postal, atendiendo a los plazos e indicaciones publicados en la web. Se realizará un único envío por compra a la dirección facilitada con el total de pulseras adquiridas en esa transacción. Únicamente se realizarán envíos a península, quedando excluidos los envíos a destinos internacionales, Islas Baleares, Islas Canarias, Ceuta y Melilla. En los casos de envío fuera de península los compradores podrán recoger su pulsera en el Centro de Incidencias del Festival.

El asistente asumirá los gastos adicionales que conlleve la modificación del domicilio de envío de la pulsera una vez se haya efectuado éste al domicilio inicial.

En el caso de que el comprador no haya facilitado domicilio de entrega de la pulsera, ni punto pick-up para su recogida gratuita, tenga una incidencia con el envío de la pulsera o haya comprado la entrada durante las dos semanas previas a la celebración del Festival, podrá recoger la pulsera vinculada a su entrada en el Centro de Incidencias del Festival, siendo atendido en éste por orden de llegada, por lo que se aconseja que acuda al Centro con una antelación mínima de 2 horas a la apertura de puertas del recinto de conciertos del Festival.

Activación de la pulsera

Por razones de seguridad, las pulseras se envían sin activar, para evitar que en caso de pérdida o extravío de las pulseras ninguna otra persona distinta del comprador pueda hacer uso de las mismas. Es importante que en caso de activación de varias pulseras a la vez por el mismo comprador, identifique al titular de cada una de ellas. Una vez activadas, puede comprobarlo simplemente escaneando el QR de la pulsera que le dirigirá a un link con la información relativa al titular de dicha pulsera, de esta forma el usuario evitará errores de titular de pulsera.

Una vez las reciba deberá activarlas para poder acceder al Festival. El proceso de activación es el siguiente:

1. Escanea con tu móvil el código QR de tu pulsera.
2. Pulsa en el botón "Activar pulsera".
3. Introduce el código de tu Abono (lo podrás localizar en el abono).
4. Ponte la pulsera el día del Festival.
5. Trae tu DNI al Festival, se comprobará que el portador de la pulsera sea el titular del abono.

La pulsera activada es el único elemento válido que faculta a su titular y usuario para el acceso al recinto musical. Es responsabilidad del titular conservar la pulsera en buen estado durante su uso. En caso de pérdida, la sustitución de la pulsera tendrá un coste de fabricación y gestión de

25 €. En caso de rotura o pulsera ajustada en exceso el asistente deberá mostrar la entrada nominativa, su DNI y entregar la pulsera rota o ajustada en exceso y se le podrá restituir la pulsera sin coste alguno.

Tanto a la entrada como a la salida del Festival se realizará un proceso de validación de pulseras con el fin de controlar el aforo del Festival a tiempo real. El asistente que haya salido del Festival y decida volver a entrar en el mismo día de cartel de conciertos, deberá asegurarse de que su pulsera ha sido validada a su salida. En caso contrario, para acceder nuevamente se requerirá su acreditación de nuevo, previa facilitación de la entrada y el DNI, en el centro de incidencias del Festival.

El Usuario que tenga alguna discapacidad que conlleve la prestación de servicios especiales, deberá informar de ello a la Promotora enviando un correo electrónico a la dirección: info@granadasound.com

El abono VIP da derecho a la entrada en la zona VIP, esta zona cuenta con diferentes espacios (hostelería, barras, descanso y mirador) que por razones de seguridad, de forma temporal, pueden ser limitados para evitar una masificación en un solo espacio de la zona VIP. El Festival cuenta con una única zona VIP próxima al escenario principal.

III. Política de devolución.

Una vez confirmada la compra, se facilitará un link para que el comprador pueda personalizar cada una de las entradas con los nombres y apellidos de cada una de las personas que acudan al festival. Las entradas son nominales y la persona que venga reflejada en la entrada no podrá ser otra persona diferente al asistente al evento, a tal efecto se requerirá el D.N.I. o pasaporte para acreditar tu identidad en el acceso al festival.

No se permiten devoluciones de entradas previamente adquiridas online, salvo en caso de cancelación, modificaciones sustanciales del evento o entradas sujetas al servicio de garantía previamente adquirido.

Finalizado el festival podrás solicitar la devolución del saldo restante que queda en la pulsera desde el miércoles 16 de septiembre de 2026 a las 00:00h hasta las 23:59h del jueves 16 de octubre de 2026. El reembolso podrá solicitarse a través de la web oficial del festival de forma gratuita. El saldo gratuito de la "promo recarga" no es reembolsable.

IV.- Servicio cashless.

Al objeto de aumentar la seguridad, trazabilidad y comodidad del usuario, el Festival ofrece la tecnología cashless, un sistema de pago electrónico en el que los usuarios podrán agregar dinero al chip integrado en la pulsera para pagar el servicio de bebidas en las barras del recinto, ello sin necesidad de pasar por la ticketera de recargas. Además, podrás cargar online antes de acceder al Festival, para evitar colas, mediante el escáner del QR de la pulsera recibida o a través de la web oficial (usando el código de la entrada), así como recargas online cuando estés dentro del Festival mediante el escáner del QR de la pulsera, siempre que la cobertura móvil del asistente lo permita.

Es importante destacar como novedad que la pulsera cashless permite pagar todos los servicios del Festival, incluyendo los stands de hostelería del Festival. En caso de que el asistente quiera pagar en efectivo o con su propia tarjeta bancaria podrá realizarlo en las ticketeras físicas de recarga que se encuentran repartidas por el recinto, que incorporarán la cantidad que deseen recargar en la pulsera del asistente.

Tanto durante el proceso de compra del abono como posteriormente, se pueden adquirir recargas de cashless promocionales, anunciados previamente en la web oficial del Festival, hasta fin de existencias. Cuando se active la pulsera se añadirán automáticamente en la

pulsera del asistente. En caso de incidencia, el asistente tendrá que dirigirse al Punto Info situado en el recinto del Festival.

En las recargas de cashless promocionales, el artículo promocional será el indicado por la organización y la medida o talla disponible. Los artículos promocionales no serán objeto de cambio o devolución.

Finalizado el festival podrás solicitar la devolución del saldo restante que queda en la pulsera desde el miércoles 16 de septiembre de 2026 a las 00:00h hasta las 23:59h del jueves 16 de octubre de 2026. El reembolso podrá solicitarse a través de la web oficial del festival de forma gratuita. El saldo gratuito de la "promo recarga" no es reembolsable.

VI.- Horarios.

Se pueden consultar en www.granadasound.com

VII.- Admisión.

La Promotora se reserva el derecho de admisión, conforme a lo establecido en la normativa vigente. El acceso o permanencia podrá ser denegado por razones objetivas, tales como la superación del aforo permitido; el incumplimiento de las condiciones de acceso (edad mínima, entrada válida, identificación); estado de embriaguez o consumo de sustancias ilegales; y actitudes agresivas, discriminatorias o que perturben el normal desarrollo del evento, entre otras.

En cualquier caso, la expulsión del recinto musical, de la zona de descanso, o del parking, implicará la no devolución del precio de la entrada, así como la retirada de la pulsera.

El Festival dispone en el acceso al recinto consigna para depositar los objetos no permitidos que porten los asistentes, de forma que puedan recuperarlos a la salida del recinto. Este servicio tendrá un precio anunciado previamente en la web, donde además los usuarios podrán reservarlo anticipadamente.

Se permite la entrada de comida siempre que sea en formato individual como una pieza de fruta o un snack precintado y botellas de agua de 0,50 cl sin tapón. En el caso de intolerancias alimentarias o alérgenos el asistente podrá acceder con comida individual mostrando el certificado médico correspondiente. El recinto dispone de un punto de agua potable gratuito.

VIII.- Vasos.

En cumplimiento de la normativa medioambiental vigente y con el objetivo de reducir la generación de residuos plásticos, todas las bebidas servidas en el recinto del festival se ofrecerán preferentemente en vasos reutilizables, excepto aquellas que, por motivos de seguridad o normativa aplicable, deban dispensarse en su envase original (por ejemplo, el agua embotellada, que se entregará sin tapón u otras medidas equivalentes de seguridad).

Para poder consumir bebidas en las barras, las personas asistentes deberán disponer de un vaso reutilizable que cumpla las condiciones de cubicación y material establecidas por la organización.

Las personas asistentes podrán utilizar, sin coste adicional, vasos reutilizables adquiridos en ediciones anteriores del festival o cualquier otro vaso propio de características equivalentes (material reutilizable y misma capacidad).

En caso de no disponer de vaso reutilizable, el asistente podrá adquirir el vaso oficial del festival por un importe de 2,5 €. Dicho vaso tiene la consideración de artículo de merchandising solidario, no reembolsable, y su adquisición contribuye a una acción social promovida por la organización, que será comunicada previamente a través de los canales oficiales del festival. El vaso oficial permitirá hasta dos cambios de tamaño por día durante el evento.

El importe indicado no constituye un depósito ni un recargo obligatorio, sino el precio del citado artículo, cuya compra únicamente será necesaria en caso de no disponer de un vaso reutilizable propio conforme a las especificaciones anteriores.

El Festival cuenta con cerveza sin gluten y cerveza sin alcohol en todas las barras del Festival hasta fin de existencias.

IX.- Menores de edad

La autorización puede rellenarse en el apartado de Entradas del sitio web o en el siguiente link:

<https://www.themusicrepublic.es/autorizacion-menores/>

En el momento del acceso al festival, el padre o representante legal que acompaña al menor mostrará el justificante de la autorización previamente rellenada y enviada mediante el formulario facilitado por el festival.

En el interior del recinto, la no localización del padre o representante legal del menor facultará a la organización a poner al menor a disposición de las fuerzas y cuerpos de seguridad para su custodia.

X.- Derechos de propiedad intelectual e imagen.

Se pueden consultar en la política de privacidad de la web y durante el proceso de compra de entradas su aceptación expresa.

Quedan reservados todos los derechos de imagen y propiedad intelectual procedentes de cualquier celebración o actuación artística que tengan lugar dentro del recinto.

No se permite grabar, captar o filmar imágenes y sonidos si no es con una autorización expresa remitida por la Promotora.

Todo usuario que acceda al recinto consiente la captación y posibilidad de utilización de su imagen para posibles proyecciones en el marco promocional, del marketing y redes sociales, tanto por los medios de comunicación autorizados por la Promotora, como por los patrocinadores del evento, siendo que dichas imágenes serán accesorias, panorámicas, generales o de interés general siempre que se utilicen en el ámbito comercial y/o promocional, precisándose en caso contrario el consentimiento del usuario, todo ello sin perjuicio del ejercicio de su derecho de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación del tratamiento y portabilidad.

XI. Plataforma de Resolución de Litigios en Línea

Si ha adquirido la entrada a nuestro evento online y en el eventual caso de que no haya sido posible resolver una incidencia dirigiéndose al correo electrónico info@granadasound.com de conformidad con lo establecido en el artículo 14.1 del Reglamento 524/2013, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, le informamos de que usted tiene la posibilidad de recurrir a una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo accesible a través de la dirección: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?consumer-question3=N&complaintType=1&event=main.complaints.new>



XIII.- Legislación.

Las presentes Condiciones Generales han sido redactadas conforme a la Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, en la Ley 7/1998, sobre Condiciones Generales de Contratación, en el 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 la Ley 7/2011, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos de Andalucía, así como en el Real Decreto 2816/1982, por el que se aprueba el Reglamento de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, y otras disposiciones legales de aplicación.