



## Condiciones Generales del Contrato de Distribución y Gestión de Venta de Entradas a través de la plataforma eXpande.

### 1.- Objeto.

1.1.- El presente contrato recoge las condiciones por las que se rige el servicio solicitado por la Entidad a Universal Tickets, S L. (en adelante contrata SERVIENTRADAS), consistente en el acceso y uso de la plataforma eXpande para la distribución y gestión de venta de entradas de los eventos organizados, promovidos o gestionados por la Entidad.

1.2.- Este documento puede ser descargado en formato imprimible por todas aquellas entidades que deseen conocer previamente las condiciones de uso de los servicios ofrecidos en modo SaaS por SERVIENTRADAS. Antes de disfrutar de cualquiera de nuestros servicios, será requisito imprescindible registrarse rellenando el “Formulario de Alta online” o a través del panel de Auto-Gestión (eXpande), donde se reflejarán todas las especificaciones de eventos y datos solicitados. La aceptación y ejecución de dicho proceso de alta supone la contratación del servicio seleccionado con plena validez jurídica, según lo dispuesto en el artículo 27 de la vigente Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. SERVIENTRADAS archivará en sus servidores los contratos formalizados a través de la plataforma por la Entidad como garantía y prueba de los servicios concertados con la misma.

1.3.- SERVIENTRADAS otorga a la Entidad el derecho no exclusivo, no transferible para utilizar el Servicio y realizar sus propósitos relacionados con los términos y condiciones de este Contrato. SERVIENTRADAS se reserva todos los derechos que no se otorguen expresamente a la Entidad.

### 2.- Definiciones.

SaaS: “Software as a Service”, o en castellano, Software como Servicio. Proporciona la capacidad de acceso a una plataforma o aplicación Web mediante una conexión a Internet.

Entidad: Solicitante y receptor del servicio ofrecido por SERVIENTRADAS a través de su plataforma de distribución y gestión de venta de entradas eXpande.

Contrato: Términos y Condiciones recogidos en el presente documento, unidos a las condiciones particulares seleccionadas y datos identificativos facilitados por la Entidad en su proceso de alta. Dada la forma de contratación on line ofrecida en la plataforma, se considerará contrato al conjunto de archivos electrónicos almacenados en los servidores de SERVIENTRADAS que contienen:

- los datos identificativos de la Entidad facilitados en su proceso de alta;
- las condiciones específicas aplicables a la modalidad contractual de los Servicios SaaS seleccionados por la propia Entidad en el proceso de alta;
- cuestionarios previos que, en su caso, hayan sido facilitados por SERVIENTRADAS y rellenados por la Entidad con carácter previo a la formalización del proceso de alta, así como cualquier otra documentación



aportada por la Entidad para la determinación del servicio más adecuado a sus concretas necesidades;

- tarifas vigentes aplicables al servicio contratado, que serán las que se reflejen en las Condiciones Particulares del Contrato aceptadas por la Entidad en el momento en que se formaliza el proceso de alta;
- los términos y condiciones de uso contenidos en el presente documento;
- la fecha y hora en que se completa dicho proceso de alta por parte de la Entidad.

**SERVIENTRADAS:** Universal Tickets, S. L, entidad proveedora de los servicios SaaS ofrecidos a través de la plataforma eXpande, con establecimiento permanente en la Plaza José María Orense, 7 y 8 de Valencia, y con CIF: B98791288.

**Servicios SaaS:** Servicios de distribución y gestión de venta de entradas a través de la plataforma eXpande y que pueden ir complementados con servicios complementarios, off line, proporcionados directamente por SERVIENTRADAS, en función de la modalidad seleccionada por la Entidad en su proceso de alta.

**Servicios complementarios y/o adicionales:** Servicios de distribución y gestión de venta de entradas a través de puntos de venta externos al recinto del evento y taquillas (alquiler de hardware, tales como impresoras, Tótem, Tablet, PDA, Datáfono, Router, etc), publicidad extra, Servicios de Callcenter, Bonos de Horas de Servicio Técnico, CRM, Configuración de Centro, Formación de usuarios, etc. Dichos servicios se identificarán con la tarifa asociada a cada uno de ellos en las Condiciones Particulares del Contrato.

**Web:** plataforma informática [servientradas.com](http://servientradas.com).

### **3.- Vigencia del contrato.**

El Contrato comienza su vigencia desde el mismo momento en que se formalice, es decir, en el momento en que la Entidad tiene la posibilidad de acceder a la utilización del Servicio SaaS contratado, recibiendo las indicaciones de acceso a la plataforma, así como un usuario y contraseña, además de la justificación vía e-mail de dicho contrato.

El Contrato tendrá una vigencia de un año a contar desde la fecha de su aceptación, renovándose tácitamente por períodos de idéntica duración salvo denuncia notificada por cualquiera de las partes con una antelación mínima de SESENTA (60) días naturales.

### **4.- Tarifas aplicables por la utilización de los Servicios.**

Mediante la suscripción del presente contrato SERVIENTRADAS se compromete a proporcionar a la Entidad el acceso a su plataforma de distribución y gestión de venta de entradas, así como a los servicios incluidos dentro de las Condiciones Particulares del Contrato.

Como contraprestación derivada de dicho acceso y la prestación de los servicios contratados, SERVIENTRADAS percibirá las cantidades que correspondan con arreglo a los canales de venta que en cada evento se utilicen y, en su caso, servicios adicionales que se hayan utilizado. En las Condiciones Particulares del Contrato se detallan las comisiones devengadas por cada canal, así como los gastos, impuestos e importes mínimos que en cada caso deban aplicarse.



SERVIENTRADAS podrá disponer de un número mínimo de entradas para promociones, sorteos en redes sociales, protocolo y comunicación de los eventos activos en la plataforma que se fijará en las Condiciones Particulares del Contrato.

La plataforma de SERVIENTRADAS ofrece todos sus servicios incluidos dentro de las especificaciones del contrato. Las necesidades personales sobre desarrollo y peticiones adicionales no incluidas en nuestro estándar se presupuestarán de manera independiente a la ENTIDAD.

En caso de pérdida, daño de material, alquilado, prestado o cedido por SERVIENTRADAS, la ENTIDAD tendrá que abonar el importe total del mismo.

SERVIENTRADAS realizará actualizaciones para mejorar las prestaciones de la Plataforma.

### **5.- Liquidación y Responsabilidad.**

La forma de liquidación de la recaudación conseguida por la venta de entradas a través de la plataforma.

La utilización de la pasarela de pagos de SERVIENTRADAS devengará una comisión aplicada al precio de venta de cada entrada en concepto de gastos bancarios reflejada en las Condiciones Particulares del Contrato.

Las liquidaciones se efectuarán el LUNES siguiente a la fecha de finalización del evento.

Las liquidaciones a la ENTIDAD se realizarán sobre los importes ingresados por la venta de entradas de cada evento, deduciendo el importe de la factura emitida por el servicio.

Una vez finalizado cada evento, SERVIENTRADAS enviará por correo electrónico a la ENTIDAD la liquidación de la venta de entradas, aplicando los costes del servicio según lo acordado en las Condiciones Particulares del Contrato.

Una vez efectuada la liquidación SERVIENTRADAS procederá a ingresar el importe resultante a la cuenta bancaria indicada por la ENTIDAD en su proceso de alta.

### **6.- Cancelación de Eventos y Devoluciones.**

La ENTIDAD es la única responsable frente a los consumidores por cancelación anticipada y asume todos los gastos resultantes de la mencionada cancelación.

En el supuesto de devolución de entradas o cancelación del evento, SERVIENTRADAS emitirá una factura a la ENTIDAD por el servicio de devolución.

Por la utilización de la pasarela de pagos de SERVIENTRADAS ésta NO estará obligada a devolver al cliente final el importe íntegro y retendrá, en cada devolución efectuada, la cantidad correspondiente a la comisión pactada en las Condiciones Particulares del Contrato.



La ENTIDAD podrá solicitar a SERVIENTRADAS la devolución íntegra de las entradas más los gastos de gestión, siempre y cuando la ENTIDAD se haga cargo de la comisión de los servicios prestados, abonando previamente a SERVIENTRADAS la cantidad acordada por la gestión de devolución correspondiente a cada una de las entradas.

La ENTIDAD estará obligada a trasladar todas las obligaciones contractuales a TERCEROS en los casos de subcontratación, alquiler de la SALA o SERVICIOS, sin desvelar los datos relacionados con las comisiones y precios reflejados en las Condiciones Particulares del Contrato.

#### **7.- Revisiones de la tarifa.**

SERVIENTRADAS tendrá derecho a revisar las tarifas aplicables a los Servicios SaaS. Dichas revisiones únicamente serán aplicables a la Entidad, a partir de los SESENTA (60) días siguientes a la fecha de su notificación y una vez que se agote el último plazo abonado sin que la Entidad haga uso de su derecho de denuncia previa.

#### **8.- Limitación de responsabilidad de SERVIENTRADAS.**

La responsabilidad total de SERVIENTRADAS por todos los conceptos derivados de la prestación de los Servicios SaaS no podrá exceder en ningún caso de una cantidad equivalente a las tarifas aplicables a los mismos. En ningún caso podrá el usuario reclamar a SERVIENTRADAS indemnización alguna derivada de lucro cesante, pérdida de negocio, reputación comercial, reclamaciones de terceros contra el usuario, incluso si se trata de organismos públicos, ni por cualesquiera daños similares.

En ningún supuesto responderá SERVIENTRADAS por cualquier daño que se produzca al usuario en la prestación de los Servicios SaaS cuando la causa de este provenga de actuaciones o servicios prestados por terceros.

SERVIENTRADAS no garantiza la fiabilidad, idoneidad, calidad, adaptabilidad, disponibilidad, precisión del Servicio SaaS o su contenido. Tampoco garantiza que el uso del servicio sea totalmente seguro, ininterrumpido o que funcione sin errores en combinación con otro hardware, software o sistema de datos.

#### **9.- Confidencialidad.**

SERVIENTRADAS y la Entidad se comprometen a no divulgar ninguna información con relación a cualquier aspecto relativo a las funciones y a los servicios prestados o a las actividades ejercidas por cualquiera de ellas o de las sociedades a las que tengan acceso en virtud del cumplimiento del presente contrato, salvo que sean de naturaleza pública.

La obligación de confidencialidad es de carácter indefinido y subsistirá incluso después del período de vigencia del presente Contrato. Las Partes responderán del incumplimiento de esta obligación por parte de sus empleados o personas vinculadas con ellas.

#### **10.- Protección de datos de carácter personal.**

En materia de protección de datos, y como la prestación del servicio ofrecido por SERVIENTRADAS conlleva el acceso de ésta a datos de carácter personal titularidad de



la Entidad, ambas partes convienen en regular dicho tratamiento en el documento que, como **Anexo I**, se acompaña al presente contrato formando parte integrante del mismo.

Con respecto a los datos de carácter personal del representante de la Entidad, y de conformidad con lo previsto en el artículo 13 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, 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 (en adelante, “RGPD”), SERVIENTRADAS le informa:

Que el responsable del tratamiento es Universal Tickets, S L, sociedad con domicilio a estos efectos en Plaza Jose María Orense 7-8, 46022 - Valencia (España); E-mail: administracion@servientradas.com.

La finalidad del tratamiento de los datos es la gestión contractual estando legitimada SERVIENTRADAS para dicho tratamiento por la ejecución del presente contrato.

Sus datos se conservarán mientras el presente contrato se encuentre en vigor y, tras la finalización de este, durante los plazos legales de prescripción. Asimismo, se aplicará lo dispuesto en la normativa corporativa relativa a los periodos de archivo y retención de documentación.

Le informamos que sus datos no se comunicarán terceros.

Finalmente, le comunicamos de la existencia del derecho a solicitar a SERVIENTRADAS el acceso a sus datos personales, y su rectificación o supresión, o la limitación de su tratamiento, o a oponerse al tratamiento, así como el derecho a la portabilidad de los datos. Le informamos que podrá ejercer sus derechos mediante el envío de solicitud a través del correo electrónico administracion@servientradas.com, o a través de comunicación escrita dirigida a SERVIENTRADAS, Plaza Jose María Orense 7-8, 46022 - Valencia (España).

El contenido de la solicitud deberá incluir: su nombre y apellidos; fotocopia de su documento nacional de identidad, pasaporte u otro documento válido que lo identifique y, si fuera necesario, de la persona que lo represente, así como el documento o instrumento electrónico acreditativo de tal representación; detalle de la petición que se realiza; dirección a efectos de notificaciones; fecha y firma del solicitante; y documentos acreditativos de la petición que formula, si fuera necesario.

Puede obtener información adicional de sus derechos dirigiéndose a la web <http://www.agpd.es>.

#### **11.- Causas de Resolución del contrato.**

El presente contrato podrá resolverse en cualquier momento por cualquiera de las siguientes causas:

- Por acuerdo mutuo de ambas partes.



- Por terminación del plazo de vigencia contratado o por conclusión del plazo de las sucesivas prórrogas que, en su caso, se hubiesen producido.
- Por la denuncia del contrato efectuada por SERVIENTRADAS, justificada en el incumplimiento por parte de la Entidad de cualquiera de las obligaciones contraídas en el presente contrato. En dicho supuesto SERVIENTRADAS tendrá también la opción de exigir la continuidad del contrato exigiendo el cumplimiento íntegro de las obligaciones asumidas por parte de la Entidad, incluyendo la indemnización que corresponda por los daños y perjuicios causados tanto en un caso como en otro.

SERVIENTRADAS se reserva el derecho a cortar el acceso a los Servicios SaaS hasta que la Entidad cumpla con sus obligaciones de pago pendientes y resto de condiciones exigidas en el presente contrato.

## **12.- Notificaciones**

Toda notificación entre SERVIENTRADAS y la Entidad, relativa al contrato se realizará conforme a los datos aportados por la Entidad al rellenar el Formulario de Alta online, o en su caso, por la dirección que conste en la última comunicación escrita dirigida por la Entidad.

SERVIENTRADAS mantendrá actualizadas sus direcciones a efectos de comunicaciones relativas al servicio y con respecto a este contrato en <https://www.servientradas.com/>.

Toda comunicación, enviada a las direcciones mencionadas en este apartado se entenderá correctamente efectuada, excepto si el destinatario hubiera previamente notificado a la contraparte un cambio de dirección con una antelación mínima de CINCO (5) DÍAS en la forma y a las direcciones que se expresan en este apartado.

## **13.- Ley aplicable y Jurisdicción Competente.**

El presente contrato se formaliza en lengua española y se regirá por la legislación española. Ambas partes acuerdan que todo litigio, discrepancia, cuestión o reclamación resultante de la ejecución o interpretación del presente contrato, serán sometidos a la jurisdicción exclusiva de los Tribunales de Justicia de la ciudad de Castellón de la Plana, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que personalmente pudiera corresponderles.





## ANEXO I

### Documento de Tratamiento de Datos Personales

El presente Anexo I (en adelante, también referido como el “**Anexo**”) establece los términos y condiciones que habilitan a SERVIENTRADAS a tratar por cuenta de la Entidad, los datos de carácter personal necesarios para prestar los servicios detallados en el presente contrato.

#### **1.- OBJETO DE TRATAMIENTO**

El tratamiento de los datos por parte de SERVIENTRADAS consistirá en la realización de la actividad definida en la cláusula primera del contrato mientras se mantenga su vigencia de conformidad con lo expresado en la cláusula tercera.

#### **2.- IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN AFECTADA**

Para la ejecución de los servicios, SERVIENTRADAS podrá acceder a la información que a continuación se detalla:

- Nombre, apellidos y datos de contacto (teléfono, e e-mail) de los compradores de entradas para asistir a los eventos gestionados por la Entidad.
- Nombre y apellidos y datos de contacto (teléfono e e-mail) de los empleados de la Entidad, usuarios de la plataforma eXpande.

#### **3.- DURACIÓN**

SERVIENTRADAS tratará los datos durante el plazo previsto en la cláusula tercera del Contrato, esto es, mientras el contrato del que este documento es Anexo se encuentre en vigor.

A la terminación del Contrato, cualquiera que sea su causa, SERVIENTRADAS deberá eliminar los datos personales objeto de tratamiento, así como cualquier copia de los mismos que obre en su poder.

No obstante, SERVIENTRADAS podrá conservar una copia con los datos debidamente bloqueados mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación, tal y como se prevé en el artículo 28.3 g) del RGPD.

#### **4.- OBLIGACIONES DE SERVIENTRADAS**

SERVIENTRADAS, así como todo el personal que, para la prestación de los servicios, pueda tener acceso a datos personales titularidad de la Entidad, se obliga a:

- a. Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad recogida en el objeto descrito en la cláusula primera del presente Anexo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- b. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de la Entidad.



Sin perjuicio de lo anterior, si SERVIENTRADAS considerara que alguna de las instrucciones de la Entidad infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión Europea o de los estados miembros de la Unión Europea, éste informará de dicha infracción inmediatamente a la Entidad.

- c. No comunicar los datos personales a los que tenga acceso a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa de la Entidad, en los supuestos legalmente admisibles.
- d. SERVIENTRADAS podrá comunicar los datos a otros encargados de tratamiento de la Entidad de acuerdo con las instrucciones de la Entidad. En este caso, la Entidad identificará, de forma previa y por escrito, la identidad de aquellos encargados de tratamiento a quien se deben comunicar los datos, así como los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación de los datos de carácter personal. En el supuesto que SERVIENTRADAS deba transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará previamente a la Entidad sobre dicha exigencia legal, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.
- e. Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente contrato, incluso después de la finalización del mismo.
- f. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar las obligaciones de confidencialidad de conformidad con lo dispuesto en la cláusula 8ª del presente contrato, y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes.
- g.

## **5.- SUBCONTRATACIÓN**

SERVIENTRADAS no podrá subcontratar el tratamiento de los datos objeto del presente Anexo.

Si fuera necesario subcontratar el tratamiento de datos, SERVIENTRADAS lo comunicará por escrito a la Entidad con una antelación de cinco (5) días, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando, de forma clara e inequívoca, la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación únicamente podrá llevarse a cabo si la Entidad no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de Encargado de tratamiento, estará obligado a cumplir con las obligaciones establecidas en el presente Anexo, así como con las instrucciones de la Entidad. SERVIENTRADAS será la responsable de regular la nueva relación con el subencargado de tratamiento, de forma que el mismo quede sujeto a las mismas condiciones y con los mismos requisitos formales que SERVIENTRADAS. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado de tratamiento,





SERVIENTRADAS seguirá siendo plenamente responsable frente a la Entidad en lo referente al cumplimiento de sus obligaciones.

## **6.- NOTIFICACIÓN DE VIOLACIONES DE SEGURIDAD**

SERVIENTRADAS notificará a la Entidad, sin dilación indebida y a través de los medios expresados en el Contrato, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia. Se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b) Datos de la persona de contacto para obtener más información.
- c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

SERVIENTRADAS, a petición de la Entidad, comunicará en el menor tiempo posible esas violaciones de la seguridad de los datos a los interesados, cuando sea probable que la violación suponga un alto riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas. La comunicación debe realizarse en un lenguaje claro y sencillo y deberá incluir los elementos que en cada caso señale la Entidad, como mínimo:

- a) La naturaleza de la violación de datos.
- b) Datos del punto de contacto de la Entidad o de SERVIENTRADAS donde se pueda obtener más información.
- c) Describir las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d) Describir las medidas adoptadas o propuestas por la Entidad para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

## **7.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD**

La Entidad se obliga a:

- a. Realizar, en su caso, una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por SERVIENTRADAS.
- b. Realizar, en su caso, las consultas previas que corresponda.
- c. Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento de los datos, por el cumplimiento del RGPD por parte de SERVIENTRADAS.