

Términos y Condiciones de Compra de entradas de Snowdaze

1. www.snowdazefest.com es la página web para la compra de entradas del festival Snowdaze, así como otros productos de viaje como alojamiento, transporte y extras para crear tu viaje completo al festival. www.snowdazefest.com está operada por SNOWDAZE, A.I.E. (en lo sucesivo, «Snowdaze», «nosotros» o «nuestro») con N.I.F. V88288048 y domicilio social en C/Hortaleza, 41 3º Ext. 28004, Madrid, España.
2. El organizador y promotor del festival Snowdaze es SNOWDAZE, A.I.E. con N.I.F. V88288048 y domicilio social en C/Hortaleza, 41 3º Ext. 28004, Madrid, España.
3. En la página web de Snowdaze se venden solo entrada, otros productos de forma individual o packs para el festival. De acuerdo con el Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados (en lo sucesivo, «la ley»), Snowdaze tiene diferentes obligaciones y el Cliente diferentes derechos según el tipo de venta, descritos más adelante. Todas las ventas, excepto las de Packs para Festivales, están realizadas por Snowdaze como promotor del festival.
4. Los Packs para el Festival los vende Snowdaze como mandante y el contrato del Cliente es con XCAPE-GROUP-SNOW, U.T.E. (en adelante “Snowdaze Travel”), Unión Temporal de Empresas Ley 18/82 de 26 de Mayo, formada por SNOWDAZE EVENTS, S.L., GROUPELING TOURS, S.L.U. y XCAPE CANCÚN, S.L. Snowdaze Travel tiene su domicilio social en C/ Hortaleza 41, 3º Ext. 28004 Madrid, España, cuyo N.I.F. es U-88331939 e inscrita en el Registro de Uniones Temporales de Empresas. Snowdaze Travel facilita a los Clientes los Packs para el Festival, bajo los Título-Licencia CICMA 3036 y CICMA 2924 de la comunidad autónoma de Madrid.
5. Ventas de solo entrada: si el Cliente adquiere una entrada para el festival en la página web de Snowdaze como producto individual y sin ningún producto adicional, o si compra una entrada con forfait, el contrato es entre el Cliente y el organizador del festival y son aplicables los Términos y Condiciones de la Sección A. Si el Cliente vuelve a la página web en un momento posterior y adquiere un producto adicional, también será considerada como compra de un producto individual que Snowdaze vende y el contrato es entre el Cliente y el organizador del festival.
6. Packs para Festivales: si el Cliente adquiere una entrada para el festival con una estancia en hotel o cualquier otro alojamiento, o transporte (como autobús o tren) para el viaje

al festival, y realiza el pago en una sola transacción a un precio cerrado, se considerará un Pack para Festival. Snowdaze vende los Packs para Festival en calidad de mandante y el contrato es entre el Cliente y Snowdaze Travel. A la compra se aplica la Sección A de estos Términos y Condiciones de Compra y la Sección B: Packs para Festivales. Snowdaze Travel es responsable del Pack para Festival adquirido por el Cliente.

7. En estos Términos y Condiciones de Compra: la Sección A es aplicable a todas las ventas y la Sección B es aplicable solo a la venta de Packs para Festivales.
8. Cualquier referencia a «Cliente», «tú» y «tu» en estos Términos y Condiciones de Compra se refiere a la persona principal nombrada en la compra (en virtud de la cláusula 2.4) y a todas las personas en cuyo nombre se haya hecho la compra y a cualquier otra persona a la que se transfiera una compra.
9. Sólo se permite el acceso al recinto del festival Snowdaze a personas mayores de 18 años de edad.

Sección A: todas las ventas

La presente Sección A es aplicable a todas las ventas:

2. Cómo comprar

1. Todas las entradas para el festival están sujetas a disponibilidad. El organizador del festival adjudica un número limitado de entradas para su venta durante un tiempo limitado, por lo que solo se cuenta con un número limitado de entradas disponibles a los precios indicados.
2. Para adquirir entradas para el festival, el Cliente debe seguir las instrucciones de la página web de Snowdaze para seleccionar la compra de entradas o Packs para el Festival. El Cliente solo tiene que escoger la opción de su preferencia entre las ofertadas y otros servicios opcionales que desee. En el caso de la compra de entradas, el precio individual de las entradas y servicios opcionales se mostrará conforme se van seleccionando; el importe total de cada servicio individual que haya seleccionado se mostrará sumado cuando haya terminado la selección de todos los productos y esté listo para finalizar la compra. El Cliente debe hacer clic en el botón «Pagar ahora» para proceder al pago y a la página de compra. Todas las entradas y demás servicios deben abonarse al completo en el momento de la compra. El pago debe hacerse de acuerdo a la cláusula 4 y tal y como se indica en la página web.
3. Snowdaze enviará la confirmación de la compra especificando la información detallada de las entradas y de los demás servicios adquiridos únicamente cuando haya recibido el pago completo. El Cliente debe leer la confirmación de la compra con atención y ponerse en contacto con Snowdaze inmediatamente en caso de que algún elemento de la compra sea incorrecto o esté incompleto.

4. La persona que realiza la compra será considerada la persona principal de la compra y figurará como la parte contratante en la confirmación de la compra. La persona principal será responsable de asegurar que se realizan todos los pagos (aunque se aceptan pagos de otras personas nombradas en la compra), así como de notificar a Snowdaze cualquier cancelación o cambio. Snowdaze solo aceptará cambios o cancelaciones notificados por la persona principal de la compra por escrito, incluido por correo electrónico. Cualquier cancelación o cambio de una entrada u otro servicio puede incurrir en un cargo adicional por cambio o cancelación (ver cláusula 7). Al hacer la compra, la persona principal confirma que:
 1. ha leído los presentes Términos y Condiciones de Compra y está autorizado para y acepta formalizar un contrato en representación de todas las personas nombradas en la compra;
 2. consiente el uso por parte de Snowdaze de su información, de acuerdo a estos Términos y Condiciones de Compra, la Política de Privacidad (<https://www.snowdazefest.com/poliacutetica-de-privacidad.html>) y Política de Cookies (<https://www.snowdazefest.com/poliacutetica-de-cookies.html>);
 3. es mayor de 18 años y, al hacer un pedido de entradas u otros servicios con restricciones de edad, declara que tanto el Cliente como todos los miembros del grupo tienen la edad mínima requerida para adquirir estas entradas o servicios.

3. Precio de las entradas y otros servicios

1. El precio de la entrada, los cargos de distribución y el precio de otros servicios que ofrecemos, como el Pack de Festival y otros servicios de viaje, están expuestos en la página web de Snowdaze. En la página web de Snowdaze está detallada toda la información sobre qué incluye el precio de la entrada u otros servicios. Todo aquello que no conste como incluido en el precio en la página web de Snowdaze, será, por tanto, adicional y el Cliente deberá pagar al organizador del festival, promotor, hotel u operador de transportes directamente cualquier servicio que no esté incluido en el precio de la entrada u otro servicio adquirido.
2. Snowdaze se reserva el derecho a cambiar el precio de las entradas del festival, de los cargos de distribución y de cualquiera de los otros servicios ofrecidos en la página web de Snowdaze en cualquier momento antes de que el Cliente realice la compra. El precio de la entrada para el festival o Pack de Festival, incluidos los cargos de distribución y cada uno de los servicios adicionales que el Cliente desee adquirir, se confirmará antes de que el Cliente formalice la compra, además de cualquier tasa aplicable, como los impuestos locales o turísticos y otros cargos.
3. Además del precio del Pack de Festival, según las normas del proveedor del hotel u otro alojamiento, el Cliente puede estar obligado a pagar una fianza reembolsable en el momento de la llegada al alojamiento que servirá para cubrir cualquier gasto derivado de daños incurridos durante la estancia en el alojamiento. La fianza puede ser requerida

bien en el momento de la compra o a la llegada del Cliente al alojamiento. El alojamiento deberá reembolsar dicha fianza en su totalidad al final de la estancia, siempre y cuando el Cliente haya dejado el alojamiento en condiciones razonables de acuerdo a las normas del proveedor del alojamiento.

4. En caso de que la compra incluya forfait, el Cliente podrá estar obligado al pago de una fianza para el forfait que será reembolsado al final del uso del mismo, si el Cliente presenta el forfait en las taquillas de la estación de esquí.
5. Los precios y servicios indicados en esta página web son válidos salvo error tipográfico, descriptivo u omisión.
6. Los precios indicados en esta página web (salvo error u omisión tipográfica) son precios que tienen incluidos los impuestos indirectos sobre el consumo cuando sean aplicables, que al haber sido calculados en base a las tarifas y cambios de moneda vigentes en la fecha de edición de las presentes condiciones de compra de servicios turísticos y/o sus opúsculos y ofertas acogidos al mismo, podrán ser revisados en el caso de que se produzcan variaciones en el coste de los transportes, incluido el coste de carburante; en las tasas e impuestos relativos a determinados servicios; y en los tipos de cambio aplicados. Estas variaciones serán imputadas automáticamente al Cliente salvo en el caso de que se produzca en los 21 días anteriores a la prestación del primer servicio contratado por el Cliente.

4. Pago

1. El Cliente debe abonar el importe total de la entrada del festival y demás servicios al completo en el momento de la compra, así como los gastos de distribución, para formalizar una compra. Snowdaze no enviará la confirmación de la compra hasta que haya recibido el pago del importe total.
2. En el caso de los Packs para el Festival, el Cliente puede elegir el pago fraccionado caso de que la web ofrezca pago fraccionado, siempre se tendrá que pagar según las indicaciones de la página web. En todo caso el Cliente deberá tener en cuenta:
 - a) En el acto de compra el Cliente deberá abonar la cantidad de 60,00€ (Euro) por persona, del importe total del servicio contratado que se indica en la página web, en concepto de reserva, no considerándose compra alguna como comprometida en firme mientras no se efectúe dicho pago. Este pago se considerará como señal, no siendo en ningún caso reembolsable.
 - b) En el momento de la inscripción, el Cliente dispondrá del calendario de pagos al que deberá hacer frente hasta abonar el importe total del servicio contratado. El Cliente deberá cumplir con todos los pagos en la forma y plazos indicados. Dichas fechas vienen indicadas en la página web durante el proceso de compra. El importe final o último pago deberá abonarse antes de 01 de febrero de 2019.

- c) En caso de incumplir alguna de las fechas límites de pago indicadas en el calendario de pagos, la compra del Cliente será cancelada y perderá el importe pagado en concepto de reserva.
 - d) El pago total deberá efectuarse, siempre y en cualquier caso, antes de la prestación del primer servicio contratado.
3. Es responsabilidad del Cliente en caso de detectar algún error en sus pagos realizados, informar a Snowdaze por medio del envío de un correo electrónico a la dirección info@snowdazefest.com indicando en el asunto "ERROR PAGO + DNI + NOMBRE Y APELLIDOS DEL CLIENTE".
 4. GASTOS DE DISTRIBUCIÓN.- Se aplica un gasto de distribución del 2,5% sobre el total del importe de la compra. Importe no reembolsable en caso de cancelación. Los gastos de distribución son no reembolsables si se cancela el festival o cualquiera de los servicios adquiridos por el Cliente.
 5. Las entradas son adquiridas mediante la pasarela virtual de Enterticket S.L., con CIF B98841968 y domicilio fiscal en Avda. Maestro Rodrigo 32, 9, Valencia.

5. Entradas para el festival

1. Solo se permitirá el acceso al festival si se presenta una forma de entrada válida. Snowdaze facilitará las entradas al Cliente antes de la fecha del festival. Snowdaze no podrá enviar la entrada al Cliente hasta que no la haya recibido el pago total por parte del Cliente. Snowdaze podrá hacer entrega de las entradas por un medio diferente al especificado originalmente para asegurar que el Cliente recibe las entradas con antelación (por ejemplo, por correo electrónico en lugar de por correo postal). Si Snowdaze proporciona al Cliente una entrada electrónica o e-ticket, el Cliente debe presentar dicha entrada electrónica en la entrada del festival para que se le permita el acceso. El Cliente debe presentar únicamente la entrada electrónica emitida con su nombre y no cualquier otra entrada electrónica. El Cliente no debe permitir a otras personas utilizar la entrada electrónica con su nombre. Si otra persona ha entrado en el festival con su entrada electrónica, el Cliente no podrá acceder al festival. Si Snowdaze emite un cupón, el Cliente debe presentar dicho cupón junto a la tarjeta que se utilizó para realizar la compra y un documento de identidad válido en el acceso al festival para poder obtener la entrada para el festival. Snowdaze puede declinar el acceso al Cliente en caso de que este no proporcione todos los documentos anteriormente mencionados. Snowdaze no tendrá responsabilidad legal o de cualquier otra índole en caso de que se le prohíba la entrada al Cliente por no presentar la documentación válida requerida.
2. Una vez adquirida, la entrada no será cambiada, ni será devuelto su importe, salvo en caso de que se den las circunstancias recogidas en las presentes condiciones generales.

3. Del mismo modo, todo producto adicional o extra a la entrada, no será cambiado, ni será devuelto su importe, salvo en caso de que se den las circunstancias recogidas en las presentes condiciones generales.
4. Los artistas y las atracciones incluidas en la programación del festival están sujetos a cambios. Snowdaze informará al Cliente de cualquier cambio tan pronto sea posible. Los cambios en artistas y atracciones no conllevan ningún reembolso para el Cliente. Todo ello siempre conforme a lo establecido en la legislación vigente y, en su caso, conforme a las presentes condiciones generales que serán siempre interpretadas conforme a la legislación.
5. Se reserva el derecho de admisión:
 - A quienes se comporten de forma agresiva, provoquen disturbios en el exterior o en la entrada o a aquellos que pongan en peligro el orden público.
 - A las personas que muestren síntomas de embriaguez o que estén consumiendo o portando drogas o sustancias estupefacientes o muestren síntomas de haber consumido.
 - A quienes no cumplan las condiciones de edad mínima requerida.
6. Toda entrada claramente falsificada autorizará a Snowdaze a privar a su portador del acceso al recinto, reservándose Snowdaze el derecho a emprender las medidas legales oportunas. Snowdaze tendrá derecho a denegar el acceso al recinto al portador de la entrada en caso de detectar cualquier anomalía en la misma.
7. La admisión queda supeditada al hecho de disponer de la entrada completa en buenas condiciones. Se realizará un control del código de la entrada en el momento del canje de la entrada por pulsera, así como de un control del chip de la pulsera en el acceso al recinto.
8. Al entrar al recinto, el público puede estar sujeto a un registro conforme a las disposiciones legales vigentes, no permitiéndose la entrada de objetos que puedan ser considerados peligrosos por la Organización o estén prohibidos por la normativa vigente, así como cámaras fotográficas profesionales, de vídeo o grabadoras.
9. El público asistente reconoce y acepta que Snowdaze ostenta y es titular de todos los derechos de propiedad intelectual, industrial y cualesquiera otros, incluidos los de imagen, derivados, directa o indirectamente, de las representaciones artísticas o cualesquiera otras que tuvieran lugar con motivo de la celebración del Festival, sin limitación territorial ni temporal, y sin ninguna otra limitación más que las dispuestas en la vigente Ley de Propiedad Intelectual. En consecuencia, queda terminantemente prohibida la captación, fijación o grabación de imágenes o sonidos sin la previa autorización escrita de Snowdaze. Snowdaze podrá expulsar a cualquier persona que

incumpla la anterior obligación sin que ello genere derecho alguno de devolución del importe de la entrada abonada.

10. En caso de anulación total del Festival, Snowdaze se compromete a la devolución del importe de esta entrada. El gasto de distribución que se aplica al precio de las entradas y cobran no será devuelto por Snowdaze, si no en su caso por el propio canal de venta.
11. Una vez adquirida la entrada no será cambiado ni devuelto su importe, excepto en caso de cancelación del Festival y en los demás casos establecidos por la legislación vigente. En caso de anulación total del Festival, Snowdaze se compromete a la devolución del importe de esta entrada. La cancelación, total o parcial, del evento por causas de fuerza mayor en ningún caso dará lugar a la devolución del importe de la entrada salvo en los casos en que así se establezca legalmente. El gasto de distribución que se aplica al precio de la entrada, no será devuelto en ningún caso por Snowdaze, dado que la prestación de este servicio se entiende realizada en el momento de la compra de esta entrada. La devolución, en caso de cancelación del Festival, se podrá efectuar por Snowdaze dentro del plazo de quince (15) días desde la celebración prevista. Una vez celebrado el setenta por ciento (70%) del Festival no habrá lugar a devolución alguna, salvo que así se establezca legalmente. Las malas condiciones climatológicas y los cambios de horarios dentro de la jornada del festival no dan derecho a devolución del importe de la entrada.
12. El público asistente podrá aparecer en imágenes tomadas por diferentes medios para su posterior difusión a través de cualquier medio. El público asistente al evento autoriza expresamente y a título gratuito la captación y fijación de su imagen, voz y nombre con la finalidad de permitir la máxima explotación de las grabaciones que puedan realizarse durante la celebración del Festival y su posterior difusión por Snowdaze o terceros autorizados por ésta a través de cualesquier medio de comunicación, consintiendo expresamente un uso promocional y/o comercial de las imágenes captadas. Así mismo, el Público asistente cede a Snowdaze, a título gratuito, el contenido patrimonial del derecho a la propia imagen, sin limitación temporal y espacial, para su explotación en cualquier medio o mediante cualquier forma de comunicación, incluido su nombre en cualquier tipo de publicidad, promoción, publicación (incluido Internet), o cualquier otro medio, incluso con fines promocionales o informativos, así como su exhibición en cualquier medio y/o soporte. En ningún caso podrá reclamarse por el Público asistente cantidad económica alguna a Snowdaze derivada de la explotación que de dichas imágenes pudiera llevar a cabo.
13. Snowdaze podrá denegar el acceso o expulsar del recinto al portador de una entrada, en caso de incumplimiento de las condiciones impuestas por el personal de Snowdaze, así como en caso de que pueda racionalmente presumirse que va a implicar una situación de riesgo o peligro para el propio portador u otros asistentes, por alboroto o por estados de intoxicación aparente o potencial, responsabilizándose personalmente el portador en todos los casos con sus propias acciones y omisiones que causen lesiones a terceros o daños a cosas.

14. Todos los intentos de estafa, allanamiento y/o por daños a la propiedad privada causados directa o indirectamente a Snowdaze, autorizan a esta a tomar las medidas legales, tanto civiles como penales que estime oportunas contra los causantes.
15. La posesión de la entrada no da derecho a su poseedor o a terceros a utilizar la misma, o su contenido, con fines publicitarios, de marketing o de promoción (incluidos concursos, regalos y/o sorteos) asociada al poseedor de la entrada o tercero. El incumplimiento de este punto obligará al anunciante y/o usuario no autorizado a hacer efectiva una penalidad equivalente a mil veces el precio de la entrada más cara del evento, sin perjuicio de posteriores reclamaciones por daños y perjuicios generales. Indemnizar al organizador en todos los daños y perjuicios que dicho uso no autorizado pudiera causarle. Asimismo quedará anulada la licencia incorporada a la presente.
16. Las diferentes áreas de los diferentes del Festival tienen un aforo limitado legal establecido, de manera que una vez se llegue a ese límite se cortará el acceso a dichas zonas. En consecuencia, Snowdaze no será en ningún caso responsable de la imposibilidad de ciertos asistentes de acudir a determinados conciertos o eventos que integren el Festival.
17. Cualquier reclamación deberá acompañarse obligatoriamente con la presentación de la entrada u otro título y/o medio que acredite fehacientemente la condición de público por el reclamante.
18. Una vez se haya canjeado esta entrada por la pulsera en la zona destinada para ello, la pulsera pasa a ser el elemento que certifica el derecho adquirido. La pérdida de la pulsera, supondrá la pérdida del derecho de admisión. Por ello: - Cuida tu pulsera para que se mantenga en perfecto estado de conservación. Es resistente, pero no es irrompible. Cuidado con ella sobre todo al ducharte, ya que no se admitirán pulseras dañadas o rotas. - Bajo ningún concepto, y hasta que termine el Festival, intentes quitarte la pulsera, ya que se rompería y perderías tu derecho a acceder al recinto. Conserva tu pulsera al abandonar el recinto pues la necesitarás para entrar de nuevo.

6. Alojamiento, transporte y otros servicios

1. En el caso de que el Cliente compre un de alojamiento o un Pack de Festival, éste acepta que compra los hoteles conociendo la categoría y la ubicación del mismo. El nombre definitivo del alojamiento lo recibirá como tarde 10 días antes del inicio del festival. Esto permite poder ofrecer el mejor precio posible, garantizando siempre la categoría y la ubicación.
2. El Cliente debe asegurarse de que tanto él como los demás miembros de su grupo lleven consigo las entradas o pases necesarios emitidos por Snowdaze para cualquier servicio adicional que hayan adquirido, así como un documento de identidad válido. Snowdaze

emitirá todos los documentos de los servicios adquiridos una vez los haya recibido por parte de los proveedores. Snowdaze podrá hacer entrega de los documentos por un medio diferente al especificado originalmente para asegurar que el Cliente los recibe antes del comienzo del viaje (por ejemplo, por correo electrónico en lugar de por correo postal). Es responsabilidad del Cliente comprobar todos los nombres, horarios de viaje y cualquier otro dato incluido en la confirmación del pedido y comunicar inmediatamente a Snowdaze si hay algún error u omisión. Ni Snowdaze ni los demás proveedores tendrán responsabilidad legal o de cualquier otra índole ante el Cliente en caso de que un proveedor le deniegue el viaje o la participación si el Cliente no presenta la documentación necesaria.

3. Al aceptar estos Términos y Condiciones de Reserva, el Cliente también acepta los términos y condiciones del proveedor del hotel u otro alojamiento, las condiciones de transporte del operador de transportes y los términos y condiciones de cualquier otro proveedor. Dichos términos y condiciones serán, por tanto, incorporados a este contrato, y Snowdaze puede proporcionar, bajo petición, una copia de todos los términos y condiciones aplicables antes de proceder a la reserva. Algunos de estos términos y condiciones pueden limitar o excluir la responsabilidad del Proveedor con el Cliente, normalmente de acuerdo a convenios internacionales aplicables que les permiten proceder de esta manera y cuyas copias también se pueden obtener a través de Snowdaze bajo petición. Ver Sección B: Packs para Festivales.
4. En caso de que Snowdaze no pueda proporcionar las horas y lugares exactos para los traslados en el momento de la confirmación de la reserva, proporcionaremos información con horarios aproximados y enviaremos los horarios exactos al Cliente tan pronto como estén disponibles. Es responsabilidad del Cliente asegurarse de que llega con suficiente antelación a la salida programada de todos los traslados y ni Snowdaze ni el Proveedor serán responsables si el operador de transportes deniega el viaje debido a que el Cliente o su grupo llegan tarde. Si el proveedor de transportes se ve obligado a alterar un lugar de salida o de llegada o se produce algún cambio en la hora y fecha del viaje, Snowdaze se lo comunicará a todos los Clientes tan pronto como reciba la notificación del proveedor de transportes.
5. Actualmente, Snowdaze no organiza vuelos al festival. Si el Cliente organiza un vuelo y pierde el vuelo o el vuelo se cancela o retrasa conllevando la pérdida del traslado, el festival o cualquier otro servicio, como alojamiento, reservado a través de Snowdaze, ni Snowdaze ni los proveedores tendrán responsabilidad legal o de cualquier otra índole ante el Cliente. Si el Cliente requiere un nuevo servicio de traslado para llegar a su destino, deberá realizar una nueva reserva que deberá abonar. Recomendamos a los Clientes que contraten un seguro de cancelación para que cubra cualquier circunstancia que pueda afectar al Cliente en caso de retrasos o cancelaciones en su viaje en avión.
6. Snowdaze informará al Cliente sobre las restricciones de equipaje que sean aplicables a cualquier medio de transporte reservado a través de Snowdaze. El Cliente no debe llevar a bordo ningún producto prohibido según las condiciones de transporte del proveedor de transportes y debe cumplir con todas las condiciones de transporte (incluido el

comportamiento a bordo). Snowdaze puede proporcionar al Cliente, bajo petición, las condiciones de transporte. Si el Cliente porta en su equipaje cualquier producto prohibido o hay algún producto prohibido en su equipaje, o si el Cliente incumple cualquiera de las condiciones de transporte, se le podrá denegar el viaje o se le podrá obligar a sacar los productos del equipaje inmediatamente. En caso de que esto ocurra, ni Snowdaze ni el proveedor de transportes tendrán responsabilidad legal o de cualquier otra índole ante el Cliente. Si el Cliente necesita confirmación sobre el transporte de un producto en concreto, deberá obtener una confirmación por escrito por parte de Snowdaze antes de comprar el billete.

7. Si el equipaje del Cliente se pierde, sufre algún daño o se retrasa, los derechos del Cliente se aplican según las condiciones de transporte del proveedor de transportes y cualquier otro convenio internacional aplicable.
8. Para el caso de servicios adicionales de transporte, la garantía mínima a cubrir para poder prestar el servicio será de 40 clientes. En el caso de no alcanzarse dicha cifra, Snowdaze notificará por escrito al Cliente la imposibilidad de prestar dicho servicio, no teniendo más obligación que la devolución del importe pagado por el Cliente por dicho servicio.
9. SERVICIOS ADICIONALES.- Los servicios adicionales son todos aquellos que no están incluidos con la entrada y son de contratación opcional por el Cliente. Todo servicio adicional contratado no será reembolsable.

7. Quejas

1. Si el Cliente tiene un problema durante su estancia en el festival, en el hotel o durante cualquier parte del viaje, debe comunicárselo inmediatamente al organizador del festival, al hotel o al proveedor pertinente, quien deberá intentar solucionar el problema. Si no se resuelve localmente, el Cliente debe ponerse en contacto con Snowdaze en info@snowdazefest.com indicando la referencia de la reserva y cualquier información relevante antes de 28 días desde el regreso a casa. Si el Cliente no sigue este proceso, será más difícil investigar el asunto y rectificar la queja, y esto puede afectar a los derechos del Cliente según el contrato.

8. Seguro y protección de la reserva

1. Snowdaze recomienda en todos los casos que el Cliente contrate una póliza de seguro que le cubra a él y a los demás miembros del grupo en caso de, como mínimo, los costes derivados de cancelación por parte del Cliente. Si se trata de un viaje para un festival de nieve, se recomienda que cubra los gastos de asistencia médica y repatriación en caso de accidente o enfermedad, pérdida de equipaje y dinero y otros gastos.

9. Salud y seguridad

1. El Cliente debe cumplir en todo momento con las obligaciones sobre salud y seguridad del organizador del festival, hotel o proveedor de otro tipo de alojamiento y proveedor de transportes. Si el Cliente incumple cualquiera de estas obligaciones o su conducta o comportamiento, causa o puede causar peligro, molestia o sufrimiento a otras personas o dañar el alojamiento, bajo opinión razonable del proveedor, se le podrá denegar el viaje o la entrada. En tales circunstancias, ni Snowdaze ni el Proveedor tendrán responsabilidad legal ni de cualquier otra índole con el Cliente y el Cliente no tendrá derecho a ningún tipo de reembolso.

10. Pasaporte, visados, salud y protección

1. El Cliente, sin excepción, deberá llevar en regla su DNI/Pasaporte (DNI en caso de nacionalidad española o Pasaporte en caso de otra nacionalidad). Será por cuenta de el Cliente cuando los viajes así lo requieran la obtención de visados, pasaporte, certificados de vacunación, etc. Caso de ser rechazada por alguna Autoridad la concesión de visados, por causas particulares del Cliente, o ser denegada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, Snowdaze declina toda responsabilidad por hechos de esta índole, siendo por cuenta del Cliente cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de anulación o desistimiento voluntario de servicios. Se recuerda igualmente a EL CLIENTE que debe asegurarse, antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse. Ni Snowdaze ni los demás proveedores tienen alguna responsabilidad legal o de cualquier otra índole con el Cliente en caso de que se le deniegue el viaje o la entrada en el país de destino por no cumplir los requisitos de pasaporte, visado o inmigración necesarios.
2. Los requisitos sanitarios para viajar al extranjero pueden variar y el Cliente debe comprobar la información más actualizada con suficiente tiempo de antelación al viaje en la sección de consejos para viajar de la página web del Departamento de Salud o directamente con su médico de cabecera, enfermero o clínica de salud del viajero. El Cliente debe comprobar las circunstancias concretas con su médico.

11. Requisitos especiales y problemas médicos

1. Si el Cliente tiene cualquier requisito especial, debe informar a Snowdaze en el momento de la reserva. Snowdaze comunicará al Proveedor cualquier petición razonable, pero no podemos garantizar que se atienda la petición.
2. Si el Cliente o cualquier otro miembro del grupo tiene una condición médica o discapacidad que requiera de asistencia, debe comunicárselo a Snowdaze antes de hacer la reserva, o, si se ha diagnosticado después de confirmar la reserva, tan pronto como sea posible. Si el proveedor no puede cumplir los requisitos para acomodar las necesidades particulares del viajero en cuestión debido a motivos de salud y seguridad, Snowdaze se reserva el derecho a rechazar la reserva o, si no se proporcionaran

suficientes datos en el momento de la reserva, el derecho a cancelar dicha reserva en el momento en que Snowdaze sea conocedor de los detalles concretos. La gestión de requisitos especiales demandados por el Cliente puede conllevar cargos adicionales, de los cuales se informará en el momento de hacer la reserva.

12. Protección de datos

1. Cuando el Cliente realiza una reserva en la página web de Snowdaze, se recogen sus datos personales, como nombre, dirección, fecha de nacimiento, número de pasaporte y dirección de correo electrónico, para gestionar la reserva, y otros datos necesarios para confirmar el contrato para la reserva. Cuando los proveedores del viaje lo requieran (como el organizador del festival, promotor, hoteles u operador de transporte) para confirmar la reserva y su parte del contrato, Snowdaze compartirá los datos personales del Cliente con ellos. Los datos personales del Cliente pueden ser compartidos con empresas externas como los proveedores de pagos, proveedores de entradas, proveedores de servicios al Cliente y proveedores de servicios administrativos, cuando sea necesario para gestionar los servicios del viaje. Los datos personales recogidos y compartidos por Snowdaze con el objetivo de gestionar el viaje también pueden incluir información sobre salud y movilidad. En el momento en el que el Cliente proporcione esta información, Snowdaze le pedirá consentimiento expreso para procesar y compartir esa información con el objetivo de gestionar los servicios de viaje.
2. Antes de compartir cualquier dato personal del Cliente con los proveedores internos y externos de Snowdaze, nos aseguraremos de que los datos estarán seguros de acuerdo con la Ley de Protección de Datos.
3. Snowdaze y el Proveedor también podrán proporcionar información personal del Cliente a empresas de seguridad o de comprobación de solvencia, empresas de tarjetas de crédito y débito y autoridades públicas competentes como aduana o inmigración si nos es requerido por dichos organismos o por ley.

Sección B: Packs para Festivales

La presente Sección C es aplicable únicamente a las ventas de Packs para Festivales:

1. Tu contrato

1. Cuando el Cliente adquiere un Pack para Festival, los vende Snowdaze como mandante y el contrato del Cliente es con Snowdaze Travel.
2. Según el Artículo 160 b de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, las presentes condiciones generales de contratación están sujetas a condiciones especiales de cancelación, al ser tarifas especiales tanto para reservas individuales como de grupo. La tarifa especial de grupo será aplicada a partir de un mínimo de 500 personas.

2. Cambio de pasajero

1. El Cliente goza de los derechos para transferir un Pack de Festival a otra persona, siempre y cuando se notifique a Snowdaze con al menos 7 días de antelación. Sin embargo, debido a las normas estrictas de los organizadores de festivales, que raramente permiten cambios en las entradas, es posible que no podamos transferir la entrada para el festival, en cuyo caso la notificación de cambios será tratada como una cancelación y una nueva reserva y se aplicarán los cargos de cancelación. Si el Cliente ha adquirido un pack de hotel y transporte, Snowdaze permitirá realizar cambios siempre y cuando sea posible. Todas las transferencias están sujetas a cargos adicionales, tasas u otros costes que sean cobrados por los proveedores. Snowdaze se reserva el derecho a cobrar una tasa de gestión por gestionar la transferencia del contrato. Snowdaze cobrará al Cliente una tasa administrativa por cambio de nombre (actualmente de 25,00€ (Euro)).
2. Si, una vez que la confirmación de la reserva ha sido emitida, el Cliente desea cambiar la reserva de alojamiento, Snowdaze hará todo lo posible por gestionar el cambio según disponibilidad y sujeto a cualquier cargo por cambio o cancelación por parte del hotel (el Cliente puede solicitar a Snowdaze información al respecto en cualquier momento, incluso antes de hacer la reserva). Sin embargo, para asegurar las tarifas preferentes, la mayoría de los hoteles con los que trabaja Snowdaze operan con tarifas no reembolsables. Se cobrará una tasa administrativa por cualquier cambio realizado (normalmente 25,00€ (Euro) o más, según el proveedor).

3. Modificaciones o cancelación por parte del Cliente

1. El incumplimiento del pago establecido en las cláusulas segunda o de cualquiera de las otras obligaciones pactadas en los presentes Términos y Condiciones de Compra, dará derecho a Snowdaze, para exigir el cumplimiento anticipado del saldo o a rescindir este contrato.
2. En caso de que el presente contrato se rescinda por causas imputables al Cliente, Snowdaze no devolverá las cantidades pagadas por éste, debidamente justificadas, en virtud de que se realizó el prepagó a los proveedores para realizar la reservación de los servicios contratados.
3. Snowdaze se reserva el derecho a cancelar todo o una parte de los servicios contratados, en caso de no alcanzarse la garantía mínima necesaria para la prestación de dicho servicio. En todo caso, siempre quedará indicado por escrito en el momento de contratar un servicio que requiera garantía mínima.
4. Caso de que el Cliente quiera cancelar su compra de pleno derecho y sin necesidad de declaración judicial previa, se aplicará la penalidad que corresponda.
5. Toda solicitud de cancelación de los servicios contratados que realice el Cliente deberá efectuarse por medio del envío de un correo electrónico a info@snowdazefest.com. A

partir de ese momento, se requerirá al Cliente el envío de la siguiente documentación en un plazo máximo de 5 días naturales desde la fecha de solicitud de la cancelación, para poder recibir, si corresponde, el reembolso oportuno:

- Escrito solicitando la cancelación de los servicios contratados;
- Fichas de depósito originales o estado de cuenta, mediante el cual acredite el monto pagado;
- Copia de identificación oficial (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, NIE., o similar);
- Número de cuenta a la que remitir la devolución;

6. Los cargos que serán tomados como saldo a favor del Cliente son los siguientes:

- Si la cancelación se efectúa con más de 60 días de anterioridad a la fecha de salida, se devolverá el importe pagado deducidos los gastos de gestión, el importe de la señal o reserva (60,00€) y una penalización de 25,00€ (Euro) por persona.
- Si la cancelación se efectúa con al menos de 60 y más de 30 días de anterioridad a la fecha de salida, se devolverá el importe pagado deducidos los gastos de gestión, el importe de la señal o reserva (60,00€) y una penalización de 50,00€ (Euro) por persona.
- Si la cancelación se efectúa con al menos 30 y más de 15 días de anterioridad a la fecha de salida, se devolverá el importe pagado deducidos los gastos de gestión, el importe de la señal o reserva (60,00€) y una penalización de 75,00€ (Euro) por persona.
- En caso de producirse en los 15 días de anterioridad a la fecha de salida o caso de no presentarse en la cita programada a la llegada, el Cliente está obligado al pago del importe total de los servicios incluidos los recargos si los hubiera, sin derecho a devolución alguna.

7. En todo caso se aplican 25,00€ (Euro) en concepto de gastos de gestión (incluye gastos de gestión, cancelación y comisiones bancarias).

8. **SERVICIOS ADICIONALES.**– Los servicios adicionales son todos aquellos que no están incluidos en el Pack del Festival y son de contratación opcional por el Cliente. Los cargos que serán tomados como saldo a favor del Cliente son los siguientes:

- En caso de producirse en los 30 días de anterioridad a la fecha de salida o caso de no presentarse en la cita programada a la llegada, el Cliente está obligado al pago del importe total de los servicios adicionales contratados.

9. SEGUROS.- En ningún caso los seguros contratados por el Cliente podrán ser reembolsables.
10. Todos los reembolsos que procedan serán pagados por Snowdaze mediante transferencia bancaria depositando a la cuenta del Cliente.
11. Si el Cliente ha contratado un seguro de viajes y la razón de la cancelación está cubierta por dicho seguro, es posible que la aseguradora reembolse al Cliente cualquier cargo por cancelación (una vez se ha satisfecho el pago deducible). Es importante resaltar que el Cliente debe abonar primero el importe a Snowdaze y obtener una confirmación por escrito de la cancelación antes de realizar una reclamación a la aseguradora.
12. Si el Cliente ha adquirido el seguro de cancelación, debe comprobar los términos y condiciones para comprobar si tiene derecho a reclamar un reembolso.
13. En caso de que el Cliente no llegue al evento o alojamiento reservado en la fecha u hora especificada en la confirmación de la reserva, se considerará una cancelación por parte del Cliente y no se realizará ningún reembolso al Cliente.
14. Debido a la naturaleza de los servicios, no se aceptarán en ningún caso cancelaciones o solicitudes de devolución total o parcial posteriores a la fecha de prestación del primer servicio contratado.
15. La contratación del Pack para el Festival implica la obligatoriedad de respetar la ocupación indicada para el alojamiento contratado. En caso de que la cifra de personas varíe tras la compra y por tanto no poder respetarse la ocupación inicial, Snowdaze se reserva el derecho a modificar dicha ocupación, a una acorde a la cifra final de personas del grupo, aplicando si corresponde, un cargo adicional en caso de ser una acomodación distinta a la inicialmente contratada.

4. Cambios en la reserva o cancelación por parte de Snowdaze

1. Es condición de la reserva que Snowdaze puede realizar cambios de cualquier tipo en la misma. Snowdaze intentará que los cambios sean mínimos y avisará al Cliente de cualquier cambio lo más pronto posible.
2. Si después de que el Cliente reciba la confirmación de la reserva, Snowdaze se ve obligado por circunstancias más allá de nuestro control a alterar significativamente algunas de las características principales de los servicios de viaje que conforman el Pack para Festival, el Cliente tendrá los siguientes derechos:
 - Snowdaze se pondrá en contacto con el Cliente y este tendrá la opción de aceptar los cambios o recibir un reembolso del importe abonado. El Cliente también puede aceptar un Pack para Festival diferente en caso de que se ofrezca (Snowdaze reembolsará la diferencia del importe si el pack alternativo tiene un coste menor). Snowdaze informará sobre el procedimiento para hacer la elección. El Cliente debe

leer con atención las notificaciones de cambios y responder inmediatamente, ya que en caso de que no se reciba respuesta en el plazo indicado, la reserva puede ser cancelada;

- Si el Cliente acepta recibir un reembolso, el Cliente tendrá derecho a solicitar una indemnización que se definirá en cada caso, excepto si el cambio significativo de la reserva es debido a Causas Inevitables y Circunstancias Extraordinarias, es decir, una situación más allá de nuestro control, cuyas consecuencias no se podrían haber evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.
 - No se considera un cambio significativo un cambio a un hotel de categoría igual o superior, un cambio de cartel en un festival u otro cambio menor. Los cambios significativos incluyen un cambio en el alojamiento a una categoría inferior o un cambio significativo en el transporte que pueda afectar a la experiencia en el festival.
3. Snowdaze se reserva el derecho a cancelar la reserva antes del comienzo del Pack para Festival en caso de Causas Inevitables y Circunstancias Extraordinarias, o en caso de que el Cliente no abone el importe final. Causas Inevitables y Circunstancias Extraordinarias significa una situación más allá de nuestro control, cuyas consecuencias no se podrían haber evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.
 4. Si se cancela el viaje, el Cliente puede bien recibir un reembolso de todo el importe abonado o aceptar un viaje alternativo de valor comparable en caso de que Snowdaze lo ofrezca (Snowdaze abonará cualquier diferencia de importe en caso de que la alternativa tenga un coste inferior).

5. Responsabilidad de Snowdaze con el Cliente

1. Como mandante del Pack para Festival, Snowdaze se compromete a asegurarse de que todos los servicios que forman parte del contrato entre el Cliente y Snowdaze son proporcionados de forma adecuada. Por tanto, sujeto a estos Términos y Condiciones de Reserva, Snowdaze aceptará cualquier responsabilidad en caso de que no se proporcione o se proporcione de forma inadecuada el Pack para Festival.
2. El Cliente debe informar a Snowdaze inmediatamente si quiere llevar a cabo una reclamación legal contra nosotros. Ver cláusula 7: Quejas.
3. Snowdaze no tendrá responsabilidad alguna por lesiones, enfermedad, muerte o pérdida (por ejemplo, falta de diversión), daños, gastos, costes o cualquier otra suma o reclamación de cualquier tipo que resulte en uno de los siguientes: (a) el/los acto/s u omisión/es de la persona/s afectada/s o cualquier miembro del grupo; (b) el/los acto/s u omisión/es de una tercera persona ajena al suministro de la reserva y que es impredecible o inevitable; o (c) Causas Inevitables y Circunstancias Extraordinarias (es decir, una situación fuera del control de Snowdaze o los proveedores, cuyas

consecuencias no se podrían haber evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables).

4. Snowdaze no acepta responsabilidad legal o de cualquier otra índole por servicios que no forman parte del contrato entre Snowdaze y el Cliente. Esto incluye, por ejemplo, cualquier servicio adicional o instalaciones del hotel, organizador del festival, operador de transportes o cualquier servicio que el proveedor acepta ofrecer al Cliente (como una excursión o actividad), y cuando los servicios o instalaciones no estén ofertados en la página web de Snowdaze como incluidos en el precio de la entrada para el festival o el Pack para Festival, y cuando Snowdaze no haya aceptado organizarlo.
5. Los compromisos de Snowdaze al Cliente sobre los servicios que aceptamos proporcionar o gestionar y que forman parte del contrato y se rigen por las leyes y los reglamentos del país en el cual el Cliente hace la reclamación o queja se usarán como base para decidir si los servicios en cuestión fueron proporcionados de forma adecuada. Si los servicios en concreto que dieron lugar a la queja o reclamación cumplían las leyes locales y los reglamentos aplicables a esos servicios en ese momento, se estimará que los servicios fueron proporcionados de forma adecuada. Así será también si los servicios prestados no cumplen las leyes y la legislación de España que se hubieran aplicado a dichos servicios si hubieran sido prestados en España. La excepción es cuando la queja o reclamación está relacionada con la ausencia de alguna medida de seguridad, que puede llevar a un Cliente razonable a no reservar los servicios en cuestión.
6. La responsabilidad de Snowdaze, excepto en los casos relacionados con muertes, heridas o enfermedades, estará limitada a un máximo de tres veces el coste de los servicios de viaje. Además, para todas las reclamaciones (incluidas las relacionadas con muerte o daños personales), la cantidad máxima de compensación que Snowdaze deberá abonar al Cliente estará limitada de acuerdo a y/o de forma idéntica a (como proceda): (a) los términos y condiciones contractuales de los servicios de viaje que componen el pack; y (b) cualquier convención internacional aplicable, por ejemplo, la Convención de Montreal sobre viajes por aire, la Convención de Atenas sobre viajes por mar, la Convención de Berne sobre viajes en tren y la Convención de París sobre alojamiento, que limitan la cantidad y las condiciones por las que se pueden reclamar compensaciones por muerte, daños, retraso de viajeros y pérdida, daño o retraso de equipajes. Snowdaze será considerado como beneficiario en cuanto a los límites de la cantidad o las condiciones por las que se debe pagar compensación según cualquiera de estas u otras convenciones.
7. Hay copias disponibles bajo petición de los términos contractuales que se aplican al festival, hotel y transporte incluido en el Pack para Festival, además de copias de todas las convenciones internacionales aplicables. Todos estos documentos están expresamente incorporados en el contrato del Cliente con Snowdaze y también forman parte de los términos y condiciones de los contratos individuales entre el Cliente y cada proveedor en concreto.

8. Snowdaze no acepta responsabilidad alguna por razones de daños, pérdida, costes, gastos o cualquier otra suma de cualquier tipo (a) que, en base a la información proporcionada por el Cliente antes de confirmar la reserva, Snowdaze no haya podido prever que el Cliente sufriría o provocaría en caso de que Snowdaze rompiera el contrato con el Cliente, o (b) que no tengan como resultado cualquier ruptura del contrato u otra falta por parte de Snowdaze o nuestros empleados o proveedores. Además, Snowdaze no acepta responsabilidad alguna por pérdidas de un negocio, incluidas pérdidas de beneficios o cualquier otra pérdida que no sea consecuencia de la ruptura de contrato por parte de Snowdaze.
9. En caso de que, durante el viaje al festival, Snowdaze no sea capaz de proporcionar una parte significativa de los servicios de viaje del Pack para Festival, Snowdaze ofrecerá al Cliente servicios alternativos de, cuando sea posible, la misma calidad o superior que los especificados en el contrato, para la continuidad del pack. Cuando Snowdaze solo pueda ofrecer una alternativa de inferior nivel, se ofrecerá una reducción del precio. El Cliente puede rechazar la oferta solo cuando los servicios no sean comparables con aquellos aceptados en el contrato o cuando la reducción de precio no sea adecuada y el Cliente podrá reclamar una reducción del precio o compensación o ambas sin rescindir el contrato. Si Snowdaze no es capaz de ofrecer una solución en un tiempo razonable y esto afecta el correcto curso del pack, el Cliente puede rescindir el contrato del pack sin abonar gastos de cancelación y tendrá derecho a una reducción del precio y compensación por los daños causados.
10. Si el Pack para Festival incluye transporte desde y hacia el festival y Snowdaze no puede asegurar la vuelta según el horario previsto debido a Causas Inevitables y Circunstancias Extraordinarias, Snowdaze asumirá el coste del alojamiento si es necesario, a ser posible de igual categoría, por un máximo de tres noches. Este límite no es aplicable para personas con movilidad reducida y sus acompañantes, mujeres embarazadas y menores no acompañados, o personas con necesidad de asistencia médica específica, siempre y cuando el Cliente haya notificado a Snowdaze estas necesidades al menos 48 horas antes del comienzo del viaje.

6. Ayuda

1. Si el Cliente tiene algún problema durante el viaje y pide ayuda a Snowdaze, se le proporcionará asistencia adecuada, en concreto, se le proporcionará información sobre servicios médicos, autoridades locales y asistencia consular; además, se ayudará al Cliente a encontrar servicios alternativos y con cualquier correo electrónico necesario. El Cliente debe pagar cualquier coste derivado si el problema es su responsabilidad.