

Política de Devolución y Reembolso

Última actualización: 11 de enero de 2025

En *Devenum*, nos comprometemos a garantizar una experiencia de compra clara y sin complicaciones para nuestros usuarios. La presente Política de Devolución y Reembolso establece los derechos y obligaciones de los usuarios respecto a la cancelación de eventos y las posibles devoluciones de entradas adquiridas a través de nuestra plataforma.

1. Cancelación Total del Evento

En el caso de que un evento sea **cancelado en su totalidad**, los Usuarios tendrán derecho al reembolso del precio de la entrada excluyendo los gastos de gestión. El **Organizador del evento** será el único responsable de gestionar y efectuar los reembolsos, mientras *Devenum* actuará como intermediario facilitando el proceso.

El Organizador deberá notificar la cancelación del evento a *Devenum* con la mayor brevedad posible, y los reembolsos se procesarán dentro de un plazo máximo de **15 días naturales** desde la fecha de notificación de la cancelación.

2. Cancelación Parcial del Evento

Si un evento es **cancelado parcialmente** (por ejemplo, en el caso de eventos de varios días), los Usuarios tendrán derecho a un reembolso proporcional al segmento del evento cancelado. El importe a devolver será calculado en función de la proporción de días o actividades canceladas respecto al evento completo.

El Organizador deberá coordinar con *Devenum* para que los reembolsos parciales se efectúen en un plazo de **15 días naturales** tras la notificación de la cancelación parcial.

3. Modificaciones Sustanciales del Evento

Si un evento sufre **modificaciones sustanciales** que alteran significativamente la experiencia del Usuario (como cambios de fecha, lugar o sustitución de artistas principales), el Usuario tendrá derecho a solicitar el reembolso del importe total de la entrada.

El Organizador deberá comunicar cualquier cambio sustancial a *Devenum* con antelación, y los Usuarios tendrán un plazo de **14 días** desde la notificación del cambio para solicitar el reembolso. Si el Usuario no solicita el reembolso en este plazo, se entenderá que acepta las nuevas condiciones del evento.

4. Imposibilidad de Asistir

Devenum no será responsable de la devolución de entradas en caso de que el Usuario no pueda asistir al evento por razones personales. Las entradas no son reembolsables salvo en los casos contemplados en esta política o si el Organizador ha ofrecido una **Garantía de Asistencia**. Esta garantía, cuando esté disponible, permitirá al Usuario solicitar la devolución del importe pagado bajo las condiciones específicas indicadas en la descripción del evento.

5. Procedimiento para Solicitar un Reembolso

- Los Usuarios deberán solicitar el reembolso a través de la plataforma *Devenum* en la sección "Mis Entradas" o mediante el formulario de contacto habilitado para tal efecto.
- *Devenum* remitirá la solicitud al Organizador, quien será responsable de aprobar y procesar el reembolso.
- Una vez aprobado, los reembolsos se realizarán a través del mismo método de pago utilizado para la compra, salvo indicación contraria del Usuario. El tiempo de procesamiento puede variar según el método de pago utilizado.

6. Exclusiones

El derecho a reembolso no aplicará en los siguientes casos:

- **Errores del Usuario:** Compras realizadas por error o entradas adquiridas para el evento equivocado no son elegibles para reembolso, salvo que el Organizador permita cambios o devoluciones en la política específica del evento.
- **Eventos Reprogramados:** En caso de que el evento sea reprogramado y se mantengan las mismas condiciones (artistas, lugar, etc.), la entrada será válida para la nueva fecha. No se aplicarán reembolsos, salvo que el Usuario demuestre que no puede asistir en la nueva fecha.

7. Cargos por Gestión

En algunos casos, los **gastos de gestión** aplicables a la compra de entradas pueden no ser reembolsables, excepto en los casos de cancelación total del evento. Esto dependerá de la política del Organizador y se indicará claramente en el momento de la compra.

8. Derecho de Desistimiento

De acuerdo con la normativa vigente, no se aplicará el derecho de desistimiento a la compra de entradas para eventos con una fecha o periodo de ejecución específico, conforme a lo dispuesto en el **Artículo 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007**.

9. Contacto y Resolución de Conflictos

En caso de cualquier duda o reclamación relacionada con la presente política, los Usuarios pueden contactar con el servicio de atención al cliente de *Devenum* a través del correo electrónico info@devenum.es o el número 747 49 48 55 / 620 79 26 80. La Empresa trabajará junto con los Organizadores para resolver cualquier disputa de forma rápida y eficiente.

Devenum se reserva el derecho de modificar esta Política de Devolución y Reembolso en cualquier momento. Cualquier cambio será debidamente comunicado a los Usuarios a través de la plataforma. La utilización continua de la plataforma después de la notificación de los cambios implica la aceptación de la nueva política.