

REGLAS PARA EL REEMBOLSO DE LA COMPRA DE TICKETS

Estas reglas no serán de aplicación en el caso de cancelación o modificación del evento para el cual se adquirieron los tickets.

Los tickets adquiridos no son canjeables o devueltos por Tibbaa. Para cualquier devolución de compra de los tickets, deberá dirigirse en primer lugar a la empresa organizadora del evento, cuya información de contacto podrá encontrar en su E-ticket,

Sin embargo, en Tibbaa consideramos que habrá determinadas circunstancias en las que la asistencia al evento para el cual se compraron los tickets será imposible. A continuación enumeramos las circunstancias, reglas y límites bajo los cuáles Tibbaa podría considerar la venta del ticket como si no hubiera ocurrido y por tanto devolver el importe pagado por el mismo.

A. Circunstancias y reglas.

Las siguientes circunstancias y reglas deben producirse simultáneamente:

1. Tibbaa solo cancelará la compra de su ticket si es un "Service Plus" ticket. Se considera que un ticket es un ticket "Service Plus" si:
 - a. Ha pagado el ticket directamente con su tarjeta de débito Tibbaa
 - b. Ha adquirido y pagado el ticket a través de la aplicación designada Y ha escogido mejorar su ticket mediante la opción "Service Plus"
2. El ticket no puede haber sido usado en el propio evento para el cual estaba previsto.
3. Debe haber un máximo de doce meses entre la fecha de compra del ticket y la fecha originalmente fijada para el evento.
4. Usted (o un familiar) deberá solicitar la cancelación de la compra del ticket por una de las siguientes razones:
 - a. Muerte del poseedor del ticket
 - b. Enfermedad grave o herida grave del poseedor del ticket que haya requerido hospitalización de al menos 48 horas y/o continuado cuidado ambulatorio en el hospital, haciendo imposible desde un punto de vista médico asistir al evento para el cual se compró el ticket, siempre que así se haya establecido y confirmado asistiendo al especialista que corresponda.
 - c. Muerte de pariente y/o del cónyuge, en primer o segundo grado de consanguinidad con respecto del poseedor del ticket, siempre que haya ocurrido como máximo 30 días o menos antes del evento
 - d. Enfermedad grave o herida grave de pariente y/o de la persona cónyuge, en primer o segundo grado de consanguinidad con respecto del poseedor del ticket, requiriendo una hospitalización de al menos 48 horas y ocurriendo como máximo 30 días o menos antes de la fecha del evento, siempre que así se haya establecido y confirmado asistiendo al especialista que corresponda.
 - e. Si el ticket fue adquirido antes de un viaje de al menos tres días (dos estancias nocturnas), por tanto el ticket da acceso a un evento que ocurre ambos durante el viaje y en el lugar de destino y dicho viaje fuera cancelado antes de salir por alguna de las siguientes razones:
 - i. La ocurrencia de complicaciones durante el embarazo del poseedor del ticket o su pareja, con quien esté actualmente cohabitando (y así conste en el registro municipal).
 - ii. Grave daño a la propiedad debido a un incendio, explosión o robo en el hogar del poseedor del ticket, de forma que su presencia es requerida con carácter de urgencia.
 - iii. Situación de desempleo involuntario del poseedor del ticket o nuevo trabajo después de un período de desempleo involuntario, implicando la imposibilidad de tomar días libres.

* El término "pariente y/o cónyuge" significa única y exclusivamente: Primer grado: el esposo o la esposa, los padres o suegros, los hijos, los padres adoptivos o hijos adoptivos del poseedor del ticket o de su cónyuge. Segundo grado: hermanos, hermanas, cuñados o cuñadas,, abuelos/as y nietos/as del poseedor del ticket.

B. Excepciones

Tibbaa no aceptará bajo ninguna circunstancia la cancelación y reembolso de la compra de la compra si la misma se solicita por alguna de las siguientes razones:

- Por culpa propia del poseedor del ticket
- terrorismo
- un desastre natural

Tibbaa tampoco aceptará la cancelación y reembolso del ticket cuando exista un seguro de cancelación para el ticket en concreto o si ya ha llegado a un acuerdo de reembolso con el organizador del evento.

C. Límites

Si Tibbaa está considerando la cancelación de la compra del ticket, las normas siguientes serán siempre de aplicación:

- El reembolso está limitado en todos los casos únicamente al importe de compra del ticket (valor nominal, con exclusión de cualquier tipo de cargo adicional, incluyendo pero sin limitarlo al coste de de la operación de compra con la tarjeta de débito Tibbaa, costes de administración, costes de transacción y cambio de divisa internacional.
- El reembolso está limitado a 150 euros por ticket. La diferencia con el precio de compra del ticket será deducida por Tibbaa como costes de administración.
- El reembolso tiene además un límite de 1,000 € por poseedor de ticket por año (del 1 de enero al 31 de diciembre), por lo que la fecha en la que tiene lugar el evento para el que se adquirió el billete es determinante.

D. Procedimiento para reclamar la cancelación y el reembolso del ticket.

Usted puede solicitar la cancelación de la compra de su ticket y el reembolso del importe con los límites mencionados mediante la presentación del formulario de reclamación.

Puede acceder al formulario mediante el siguiente enlace: <http://support.tibbaa.com/blog/ticket-service-plus/>

Las siguientes obligaciones serán de aplicación al rellenar la solicitud o formulario de reclamación:

- Debe rellenar el formulario lo antes posible, en todo caso no después de transcurridos siete días naturales después de la fecha del evento en cuestión.
- Debe rellenar el formulario de reclamación completamente y enviarlo con toda la información solicitada de acuerdo y siguiendo las instrucciones del propio formulario.

Tibbaa considerará su solicitud tan rápido sea posible, pero no cancelará ni reembolsará su ticket si Usted no cumple con las obligaciones mencionadas.

Por favor, considere que mediante la solicitud del reembolso está suministrando información personal a Tibbaa. Tibbaa usará esta información únicamente para procesar su solicitud de cancelación y reembolso, de acuerdo con la política de privacidad de Tibbaa. Mediante la solicitud de reclamación usted consiente con el procesamiento de la información suministrada de acuerdo con la política de privacidad.

Si Tibbaa determina la cancelación y reembolso de la compra del ticket, se procederá al reembolso tan pronto sea posible después de la fecha del evento, mediante abono en ti tarjeta de débito Tibbaa o transferencia bancaria en

su cuenta.

Cualquier reembolso puede sólo hacerse efectivo después de la fecha del evento en cuestión, cuando quede claro que el ticket no fue usado para el mismo.

E. Reglas adicionales en caso de que se produzca la adquisición de más de un ticket por compra

En caso de la adquisición de más de un ticket por compra, solo aquellas personas cuya identidad haya sido revelada al momento de la compra serán consideradas como poseedores del ticket.

La posible cancelación de la compra por Tibbaa no supondrá la automática cancelación de todos los tickets que se adquirieron en esa compra. Cada poseedor de ticket necesitará rellenar un formulario de forma individual y a su vez Tibbaa considerará cada solicitud individualmente, en concordancia con las reglas descritas anteriormente que serán aplicadas por Tibbaa en todo caso.

En caso de reembolso de compra de uno o más tickets, éste se realizará mediante abono en la tarjeta de débito Tibbaa o a través de reembolso en la cuenta bancaria de la persona que originalmente adquirió y pagó por los tickets.