



## CONDICIONES GENERALES DE WWW.PALAUDUCAL.COM

### 0. OBJETO

Las presentes Condiciones Generales regulan la adquisición de los productos ofertados en el sitio web [www.palauducal.com](http://www.palauducal.com), del que es titular PALAU DUCAL DELS BORJA F.C.V. (en adelante, PALAU DUCAL), cumpliendo con las directrices establecidas en el Reglamento (UE) 679/2016, 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 (RGPD); así como en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD).

La adquisición de cualesquiera de los productos conlleva la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las Condiciones Generales que se indican, sin perjuicio de la aceptación de las Condiciones Particulares que pudieran ser de aplicación al adquirir determinados productos. Estas Condiciones Generales podrán ser modificadas sin notificación previa, por tanto, es recomendable leer atentamente su contenido antes de proceder a la adquisición de cualquiera de los productos ofertados.

### 1. IDENTIFICACIÓN

PALAU DUCAL, en cumplimiento de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, le informa de que:

- Su denominación social es: PALAU DUCAL DELS BORJA F.C.V.
- Su nombre comercial es: PALAU DUCAL.
- Su CIF es: G-98029663.
- Su domicilio social está en: C/ DUC ALFONS EL VELL, 1 de 46701 GANDIA – VALENCIA (ESPAÑA).

### 2. COMUNICACIONES

Para comunicarse con nosotros, ponemos a su disposición diferentes medios de contacto que detallamos a continuación:

- Tfno.: 962871465
- Email: [visites@palauducal.com](mailto:visites@palauducal.com).

Todas las notificaciones y comunicaciones entre los usuarios y el PALAU DUCAL se considerarán eficaces, a todos los efectos, cuando se realicen a través de cualquier medio de los detallados anteriormente.

### 3. SERVICIOS

Los servicios ofertados, junto con las características principales de los mismos y su precio aparecen en pantalla.

PALAU DUCAL se reserva el derecho de decidir, en cada momento, los servicios que se ofrecen a los Clientes. De este modo, PALAU DUCAL podrá, en cualquier momento, añadir nuevos servicios a los ofertados actualmente. Asimismo, PALAU DUCAL se reserva el derecho a retirar o dejar de ofrecer, en cualquier momento, y sin previo aviso, cualesquiera de los servicios ofrecidos.

La adquisición de los servicios no precisa la previa suscripción o registro del USUARIO, solicitándose únicamente los datos personales para la confección de la correspondiente factura.

Una vez dentro de [www.palauducal.com](http://www.palauducal.com), y para acceder a la contratación de los distintos servicios, el Usuario deberá seguir todas las instrucciones indicadas en el proceso de compra, lo cual

supondrá la lectura y aceptación de todas las condiciones generales y particulares fijadas en [www.palaueducal.com](http://www.palaueducal.com) .

## 4. PROCESO DE COMPRA Y/O CONTRATACIÓN

Para realizar cualquier compra en [www.palaueducal.com](http://www.palaueducal.com) , es necesario que el cliente sea mayor de edad.

Para poder contactar con el usuario en caso de cancelación o cierre del bono, el usuario deberá registrar sus datos personales a través de un formulario de recogida de datos en el que se proporcione a PALAU DUCAL la información necesaria para la contratación; datos que en cualquier caso serán veraces, exactos y completos sobre su identidad y que el cliente deberá consentir expresamente mediante la aceptación de la política de privacidad de PALAU DUCAL.

## ENTRADAS Y FACTURACIÓN

En el plazo máximo de 24 horas, desde la realización del pago, el Usuario recibirá un correo electrónico de confirmación de la compra efectiva con un bono con numeración específica que deberá mostrar en taquilla en el momento de acceso a PALAU DUCAL.

La confirmación del pedido recibida por el Usuario no tiene validez como factura. Si el Usuario desea una factura deberá ponerse en contacto con atención al visitante en el correo electrónico [visites@palaueducal.com](mailto:visites@palaueducal.com)

## 5. PRECIOS, GASTOS E IMPUESTOS

Los precios de los servicios que se recogen en [www.palaueducal.com](http://www.palaueducal.com) vendrán expresados en Euros. Los precios finales de todos los servicios, (y en su caso, los precios finales por unidad de medida, cuando sea obligatorio) junto a sus características, las ofertas, descuentos, etc., se reflejan en cada uno de los eventos que aparecen en [www.palaueducal.com](http://www.palaueducal.com)

La venta de entradas se encuentra exenta de I.V.A.

Gastos de cancelación:

- Cancelación de entradas para visitas al PALAU DUCAL:
  - Una vez adquiridas las entradas para visitas, no se admiten devoluciones ni cambios, salvo cancelación de la visita o cierre.
- o Cancelación de entradas para eventos gastronómicos en el PALAU DUCAL (Cena Borgiana, Tast de la Duquessa y Cena Medieval):
  - Si la cancelación se produce con una antelación igual o superior a los 5 días completos previos a la celebración del evento, antes de la hora local del mismo, se le reembolsará al cliente el importe íntegro de las entradas compradas, excepto los gastos de gestión correspondientes, en caso de que la compra de dichas entradas generase unos gastos de gestión.
  - Si la cancelación se realiza con una antelación inferior a los 5 días anteriores a la celebración del evento, y antes de las 24 horas previas al mismo, el reembolso a favor del cliente será del 50% del importe de las entradas compradas para el correspondiente evento gastronómico, excepto los gastos de gestión que su hubieran podido producir de la compra de dichas entradas.

- Si la cancelación se produce con menos de 24 horas de antelación a la hora prevista del evento, no se reembolsará el importe de la compra de las entradas del evento gastronómico contratado.
- Los precios de los servicios pueden variar en cualquier momento. En este caso, el precio a aplicar será el vigente en la fecha de realización de la compra. De cualquier modo, el coste final será comunicado al cliente en el proceso de compra electrónica antes de que éste formalice su aceptación.
- Se devolverá el importe de las entradas en caso de cancelación del evento o cierre por parte de PALAU DUCAL.

## 6. FORMAS DE PAGO

Ponemos a su disposición estas formas de pago:

a. Por tarjeta de crédito o débito

El usuario podrá realizar el pago de las entradas con total seguridad, mediante su tarjeta de crédito, de manera inmediata usando nuestra pasarela de pago REDSYS de la entidad bancaria con la que trabajamos, sin ningún gasto adicional para el cliente. Si fuera necesario realizar cualquier devolución o cancelación del pedido, el importe se reembolsará a través de la misma tarjeta de pago. Los datos tanto personales como bancarios serán protegidos con todas las medidas de seguridad establecidas por el RGPD y la LOPDGDD, con total confidencialidad.

## 7. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y DESISTIMIENTO

Las entradas adquiridas no admiten devolución, salvo aquellas entradas cuyos términos estén especificados para eventos gastronómicos.

Los usuarios no podrán ejercer el derecho de desistimiento contemplado en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, ya que las Entradas tienen carácter de servicio de esparcimiento con fecha y hora previstas.

## 8. ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

Para interponer cualquier queja o reclamación ante PALAU DUCAL el cliente deberá dirigirse al departamento de atención al cliente bien en el número de teléfono 962871465, bien a través de la dirección de correo electrónico [visites@palauducal.com](mailto:visites@palauducal.com).

Según la Resolución de litigios en línea en materia de consumo de la UE y conforme al Art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013, le informamos que la Comisión Europea facilita a todos los consumidores una plataforma de resolución de litigios en línea que se encuentra disponible en el siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## 9. LEGISLACIÓN APLICABLE

Las condiciones presentes se regirán por la legislación española vigente. La lengua utilizada será el castellano o valenciano.

Si necesita el formulario de reclamaciones lo puedes encontrar aquí:

**[FORMULARIO DE RECLAMACIONES](#)**