



Normativa aplicable a los socios del Club Atlético de Madrid S.A.D. Temporada 2013-2014

1- *Derechos y Ventajas*

- *Ventajas de los socios*
- *Reconocimiento a la fidelidad*

2- *Normativa y Obligaciones de los Socios*

- *Tipos de Socio*
- *Formatos*
- *Alta y Renovación de Socios*
- *Bajas de los Socios*
- *Lista de Espera para nuevos Socios Abonados*
- *Modificación de los datos de los Socios*
- *Cambios de Titular*
- *Permuta de Abonos*
- *Cambios de Ubicación*
- *Duplicados*
- *Cesión de Abonos*
- *Resolución de incidencias*
- *Acceso al recinto*

3- *Servicios a disposición de los Socios*

- *Oficinas del Club*
- *Oficina de Atención al Atlético*
- *Servicio de Atención telefónica y e-mail*
- *Museo y Visitas guiadas por el Estadio Vicente Calderón*
- *Grada Familiar*
- *Zona Lúdica y de Ocio Infantil IndiPark*
- *Foto oficial con el primer equipo*
- *Tiendas Oficiales*
- *Compra de entradas*

4- *Régimen sancionador*

1-DERECHOS Y VENTAJAS

1.1- Ventajas de los socios:

Los socios del Club podrán disfrutar de las siguientes ventajas durante la temporada 2013-2014:

- Asignación de un número de socio que indicará la antigüedad en el Club y que se conservará siempre que mantenga en vigor el carné.
- Comunicación con el Club a través de diversos medios: boletín InfoSocios, envío de SMS al móvil o por e-mail, línea 902 de atención al socio, etc...
- Descuentos o prioridad para adquirir entradas en los partidos de Liga que se disputen en el Estadio Vicente Calderón.
- 50% de descuento en el Museo del Atlético de Madrid y en las Visitas Guiadas por el estadio.
- 50% de descuento en el servicio de custodia de niños en el Indipark durante los partidos.
- Preferencia para la celebración de cumpleaños en el Indipark.
- 10% de descuento* en las Tiendas oficiales del Club ubicadas en el estadio y en el Centro Comercial Tres Aguas (Alcorcón).
- Prioridad para obtener entradas o para inscribirse en viajes para presenciar partidos del Atlético de Madrid fuera de casa.

Estos descuentos son personales e intransferibles, por lo que para poder disfrutarlos es imprescindible presentar el carné de socio junto al DNI. (*) No acumulables a otras ofertas y promociones.

1.2- Reconocimiento a la fidelidad:

El Club Atlético de Madrid distingue a los socios que cumplen determinados años de antigüedad de forma ininterrumpida, con la imposición de las insignias del Club:

- **Insignia de Plata**, al cumplir 25 años como socio de forma ininterrumpida.
- **Insignia de Oro**, al cumplir 50 años como socio de forma ininterrumpida. Además, pasarán a formar parte del Senado del Club Atlético de Madrid.
- **Insignia de Oro y Brillantes**, al cumplir 65 años como socio de forma ininterrumpida. Además, se les concederá la gratuidad en el abono (en caso de ser socio abonado) a partir de la siguiente temporada, en la misma zona donde el abonado haya estado ubicado más tiempo en los últimos 10 años. Cada año, el titular del carné deberá constatar su fe de vida para retirar el carné.

2-NORMATIVA Y OBLIGACIONES DE LOS SOCIOS

Para convertirse en nuevo socio del Atlético de Madrid, será imprescindible presentar un documento que acredite la identidad del titular del carné (DNI para los adultos y Libro de Familia para los menores de edad que no tengan DNI), además de facilitar un número de cuenta bancaria en la que se domicilie el pago de futuras renovaciones o plazos.

Para poder optar a un abono en el Estadio Vicente Calderón, es necesario ser previamente socio no abonado (el precio para socios adultos para la temporada 13-14 es de 45 €, y 25 € para socios infantiles hasta 12 años) o en su defecto pagar una cuota de alta de 45 € (25 € para infantiles y 15 € para benjamines) independientemente de la localidad que elijan posteriormente, en el momento de realizar el alta del abono.

Un mismo titular puede tener a su nombre un máximo de 4 abonos (excepto si se trata de una empresa o colectivo social), siempre y cuando éstos sean abonos transferibles.

2.1- Tipos de socio:

2.1.1- Socio No Abonado

El socio no abonado es aquel que tiene todas las ventajas de ser socio del Atlético de Madrid (número de socio, comunicación con el Club, descuentos en entradas e instalaciones, etc...), pero sin tener una localidad o abono en el estadio.

El socio no abonado, además, disfrutará de una invitación por temporada a elegir en un partido de Liga (excepto en los partidos contra el Real Madrid y F.C. Barcelona, y hasta agotar el cupo establecido en cada partido para esta promoción, previa reserva telefónica hasta 2 días antes del encuentro elegido).

La invitación será de la zona asignada por el Club en cada partido. En el caso de que no se disfrute en el transcurso de la misma, no podrá acumularse para las siguientes temporadas.

2.1.2- Socio Abonado con Abono Liga.

El Abono Liga da derecho a la asistencia a los 19 partidos del Campeonato Nacional de Liga BBVA y la posibilidad de asistir a los partidos del Atlético de Madrid "B" (consultar condiciones de acceso en el punto 2.13.1 de esta normativa).

Al final de cada temporada, si el abonado no manifiesta lo contrario antes de la fecha que determine el Club, el abono se renovará automáticamente para la siguiente temporada, a través de la cuenta bancaria que haya facilitado el abonado.

Los abonados con Abono Liga tienen derecho a ceder su localidad sólo en los partidos incluidos en su abono, salvo en aquéllos en los que el servicio se desactive por razones operativas o de seguridad.

Los poseedores del Abono Liga no tienen derecho a ocupar su localidad en los partidos del resto de competiciones, si bien tendrán un descuento o periodo preferente para poder adquirir otras localidades en dichos partidos.

2.1.3- Socio Abonado con Abono Total

El Abono Total da derecho a los abonados a asistir, desde la localidad asignada (excepto en casos de fuerza mayor o cuando lo marque la normativa oficial de la competición, donde el Club podrá reubicarle en otra localidad de características similares), a los partidos jugados en el Vicente Calderón en las competiciones oficiales de LFP, UEFA Champions League, Copa del Rey y Supercopa de España 13/14.

Si el abonado no manifiesta lo contrario antes de la fecha que determine el Club, el abono se renovará automáticamente para la siguiente temporada a través de la cuenta bancaria que haya facilitado el abonado.

Los abonados con Abono Total pueden ceder su localidad en todas las competiciones, salvo en aquellos partidos en los que el servicio se desactive por razones operativas o de seguridad.

Si la cuota correspondiente al suplemento del Abono Total estuviera pendiente de pago una vez que el abonado haya accedido a presenciar alguno de los partidos de competición UEFA Champions League, Copa del Rey o Supercopa de España, el Club se reserva el derecho de denegar el acceso también a los partidos del Campeonato Nacional de Liga hasta que el abonado se encuentre al corriente de pago.

2.2- Formatos:

a) *Benjamín: intransferible para niños de 0 hasta 5 años (nacidos a partir del 1-07-2008). Este carné permite a su titular acceder al estadio sin ocupar asiento en todos los partidos, excepto en aquellos que por razones de seguridad, aforo o por otras circunstancias así lo establezca el Club. Para la temporada 13-14 la cuota de alta para los Socios Benjamines será de 15 €.*

b) *Infantil: intransferible para menores de edad hasta 12 años (nacidos a partir del 1-07-2000). Descuento del 50% en el precio de los adultos.*

c) *Adulto: abono transferible (excepto los situados en la Grada Joven).*

d) *Mayor de 65 años: abono intransferible (obligatorio presentar DNI en los tornos de acceso). Ubicados en la Grada Lateral, Sectores 214, 218 y 219 o en la Tribuna Lateral Sectores 323 y 324 (nacidos antes del 1-07-1948).*

e) *Grada Joven: abono intransferible para jóvenes hasta 23 años (obligatorio presentar DNI en los tornos de acceso). Ubicados en la Grada fondo Sur (nacidos a partir del 1-07-1989).*

f) *Discapacitados en silla de ruedas: exclusivamente para discapacitados que van en silla de ruedas. Ubicados en la primera fila de Grada de Preferencia, sectores 104, 105, 126 y 127. Para darse de alta por primera vez como discapacitado en silla de ruedas, será imprescindible presentar el certificado de discapacidad correspondiente.*

g) *Pack familiar: el pack familiar está compuesto por un mínimo de 3 abonos de Liga en el estadio Vicente Calderón. Los pack no incluyen ni el suplemento del abono total, ni la cuota de alta para nuevos socios. Los pack están formados por 1 abono de adulto y 2 abonos infantiles o bien por 2 abonos de adulto y 1 infantil. Los pack familiares estarán ubicados en la grada familiar, con condiciones especiales de obligado cumplimiento por parte de los que ocupen dicha zona (Ver punto 3.5).*

2.3- Alta y Renovación de socios:

2.3.1- Alta

Para darse de alta en el Club como nuevo socio del Atlético de Madrid, será imprescindible presentar un documento que acredite la identidad del titular del abono (DNI para los adultos o Libro de Familia para los menores de edad que no tengan DNI), además de facilitar un número de cuenta bancaria en la que se domicilie el pago del carné para futuras renovaciones, y rellenar la ficha de alta con todos los datos personales.*

2.3.2- Renovación

La renovación de los socios se realizará exclusivamente a través de domiciliación bancaria.*

Además, los socios abonados que quieran financiar el abono, también podrán utilizar la Visa Atlético de Madrid de "la Caixa" o financiar a través de la financiera FinConsum.

Al final de cada temporada, si el socio no manifiesta lo contrario antes de la fecha que marque el Club, se entenderá que quiere renovar su carné y que se acoge a las mismas condiciones de pago que tenía la temporada anterior. Por tanto, se procederá a cargarle el importe correspondiente, en función de su modalidad y la forma de pago que tenga establecida. Posteriormente, recibirá el carné en su domicilio.

*(*El Club Atlético de Madrid se reserva el derecho de admisión (alta o renovación de la condición de socio) sobre las personas que sean, o hayan sido, objeto de denuncia por alguna de las infracciones recogidas en esta normativa.*

2.4- Baja de la condición de socio:

Aquellos socios que no renueven su carné en el periodo establecido a tal efecto, o sean dados de baja en algún momento de la temporada, renunciarán tácitamente a su localidad en el Estadio Vicente Calderón (en el caso de los socios que tengan abono) y perderán todos los derechos adquiridos (número de socio, antigüedad, etc...) como socios del Club Atlético de Madrid. Una vez que el socio esté de baja, si éste quisiera recuperar su condición de socio durante la temporada, deberá pagar la correspondiente cuota de alta o cuota de socio no abonado.

a) Baja voluntaria.

Para darse de baja como socio, deberá solicitarlo el titular personalmente en las oficinas del Club presentando su DNI, o por teléfono en el 902 26 04 03. Al titular del carné se le requerirán los datos personales por seguridad para poder tramitar la baja identificándose convenientemente.

Para darse de baja como socio por teléfono es imprescindible que sea el titular del carné el que solicite su baja. En caso de los menores de 18 años será el padre/madre o tutor legal el que podrá tramitar la baja.

Una vez que haya terminado el periodo establecido por el Club para rechazar el pago de la cuota de socio de forma voluntaria, no se admitirán bajas hasta la siguiente temporada, por lo que no existirá la posibilidad de devolución del importe de la cuota pagada en ningún momento durante la temporada.

b) Baja por falta de pago.

El incumplimiento de la obligación de pago de la cuota o cuotas del socio abonado o carné de socio no abonado en el plazo indicado por el Club en cada caso, conlleva la pérdida automática de la condición de socio, la pérdida de la localidad en el estadio (si la tuviera) y de todos los derechos adquiridos hasta la fecha de baja.

c) Baja por defunción.

Los familiares del socio difunto tendrán la obligación de comunicar el fallecimiento al Club por escrito (por correo postal, correo electrónico o fax), adjuntando una fotocopia del certificado de defunción. Los familiares o allegados del difunto tendrán un periodo de tiempo preferente de un mes para conservar la localidad si el difunto fuese socio abonado, aunque no podrá renovarse el carné a nombre del antiguo titular, ni conservar el número de socio ni la antigüedad.

En caso de infracción por parte de los familiares o allegados del difunto al renovar su carné, éste le será retirado sin posibilidad de devolución económica alguna y sin perjuicio de la responsabilidad legal que pudiera derivarse de su uso fraudulento.

d) Baja por decisión disciplinaria.

En caso de infracción de un socio respecto a la normativa del Club en la utilización del carné de socio o comportamiento violento, racista o xenófobo, éste le podrá ser dado de baja sin posibilidad de devolución económica alguna y sin perjuicio de la responsabilidad legal que pudiera derivarse de su uso fraudulento (ver causas en apartado 4. Régimen sancionador).

2.5- Lista de interesados para abonarse:

Todos los aficionados que estén interesados en inscribirse, deberán acudir a las oficinas del Estadio Vicente Calderón, llamar al teléfono 902 26 04 03, o bien apuntarse a través de la página web del Club.

En el caso de que el Atlético de Madrid ponga a la venta nuevos abonos para la temporada 2014-2015, el Club atenderá las solicitudes de los socios no abonados y posteriormente las recibidas por estricto orden de petición y sólo hasta completar el cupo máximo que se establezca.

2.6- Modificaciones de los datos de los socios:

Es obligación de los socios facilitar al Club sus datos personales y de contacto (domicilio, teléfonos de contacto, fecha de nacimiento, cuenta corriente, etc.), así como comunicar cualquier cambio o modificación que se produzca en los mismos.

El Club Atlético de Madrid no se hace responsable de cualquier hecho que sea causado por la ausencia de actualización de dichos datos por parte del socio, tales como pérdida de la condición de socio o localidad, devolución de recibos, extravío de correspondencia, renovaciones de cuotas, etc.

Los socios podrán comunicar al Club los cambios que se produzcan a través de los siguientes medios:

a) Presencialmente en las oficinas del Club

El cambio de datos lo debe hacer el mismo titular, u otra persona en su nombre con una autorización firmada y una fotocopia del DNI del titular y de la persona que lo representa.

b) Telefónicamente

La solicitud la debe hacer el titular, quien por razones de seguridad deberá identificarse con su DNI, fecha de nacimiento y un teléfono de contacto.

c) Por fax o e-mail

La solicitud la debe hacer el titular, quien por razones de seguridad deberá enviar una fotocopia del DNI y del carné de socio, junto con la firma del titular.

2.7- Cambios de titular en los abonos:

Un abono puede ser cambiado de titular, es decir, pasar a nombre de otra persona manteniendo la misma localidad en el estadio. El cambio de titular de un abono implica la pérdida de todos los derechos adquiridos hasta la fecha por el antiguo titular (número de socio, antigüedad, premios por fidelidad, etc...) conservando únicamente la localidad del antiguo titular.

a) Condiciones:

Sólo podrá hacerse un cambio de titular por temporada, en unas determinadas fechas que fijará el Club y que deberá consultar previamente el interesado.

El carné debe estar al corriente de pago y sólo se hará el cambio de titular en la butaca correspondiente, no pudiéndose cambiar el nuevo abonado a otra localidad hasta la temporada siguiente.

Los nuevos titulares estarán obligados a pagar la cuota de alta como nuevo socio abonado, en caso de que no sean socios.

b) Documentación a presentar:

-Documento de cambio de titular (a recoger en el Club) firmado por el titular y por el beneficiario.

-DNI (fotocopia) de los socios que intervienen en el cambio de titular.

-Originales de los carnés de identidad y abonos vigentes al corriente de pago.

-En caso de defunción del socio titular es necesario adjuntar también el certificado de defunción, la documentación que acredite la condición de heredero (testamento o libro de familia) y si es pertinente, la carta de renuncia de los otros herederos acompañada de una fotocopia del DNI de los firmantes (con la firma legitimada ante notario si no pueden personarse en nuestras oficinas). Los herederos han de

comunicar al Club la defunción del abonado titular y su intención de proceder al cambio de titular en el término de un máximo de un mes.

2.8- Permutas de abonos:

Con la permuta de asientos, dos socios abonados se pueden intercambiar entre sí sus localidades en el estadio. Para tramitarlo se debe ir a las oficinas del Club con los siguientes documentos:

-Acuerdo de los dos titulares de las localidades a intercambiar, bien de manera presencial con la asistencia de los dos abonados o bien con el documento de permuta de abonos facilitado por el Club, firmado por los titulares que no puedan personarse en las oficinas del Club.

-La fotocopia de los DNI.

-Los dos abonos deben estar al corriente de pago.

-Los mismos titulares no podrán hacer una nueva permuta o cambio de titular/ubicación hasta la temporada siguiente.

La permuta de abonos no implica la pérdida del número de socio ni los derechos adquiridos hasta la fecha.

2.9- Cambios de ubicación:

Un socio abonado puede solicitar cambiar de ubicación en el estadio.

En un período concreto de la temporada en curso, el Club comunicará públicamente y con la suficiente antelación a todos sus socios abonados la apertura del proceso y los días concretos para efectuar el cambio, dependiendo de la antigüedad del socio abonado.

Fuera de ese plazo no se realizarán cambios de ubicación, salvo casos de fuerza mayor realizando la correspondiente solicitud al Club.

En caso de reubicación de un abonado de forma puntual, a petición del mismo, por una discapacidad temporal (ejemplo: una lesión, por operación, etc...) que afecte a la movilidad del titular, se podrá realizar en un máximo de 3 partidos por temporada acreditando justificación médica. Deberá solicitarse con suficiente antelación y hasta completar plazas disponibles para estos casos. En caso de que fuera para más partidos, se deberá solicitar el cambio de forma permanente.

El Club Atlético de Madrid se reserva el derecho de poder cambiar la ubicación de un abonado durante el transcurso de la temporada, a la finalización o comienzo de la misma, si por razones de seguridad u otras razones organizativas fuese recomendable (inhabilitación o modificación de ciertas zonas, ubicación de aficiones contrarias, cumplimiento de requisitos de UEFA o RFEF, eventos especiales, etc...).

2.10- Duplicados de carnés:

En caso de pérdida de cualquier carné es necesario dirigirse a las Oficinas del Club y solicitar un duplicado. En el caso de no comunicarlo al Club, éste no se responsabiliza del uso fraudulento del mismo, siendo responsable el titular del carné.

a) Documentación que debe presentar el socio:

-Solicitud del duplicado, debidamente cumplimentada por el titular, especificando el motivo del extravío.

-DNI original u otro documento acreditativo.

-En caso de robo es obligatorio presentar además la denuncia policial. En este caso el duplicado será gratuito.

-En caso de que la pérdida sea durante los trámites de renovación de abonos y no se haya accedido a ningún partido con el mismo, se deberá adjuntar también un certificado de la entidad bancaria que acredite y justifique que se ha efectuado el pago. En este caso el duplicado es gratuito.

-En caso de carnés deteriorados, se deberá presentar el carné deteriorado. En este caso el duplicado es gratuito.

Los días de partido en el Estadio Vicente Calderón no se emitirán duplicados en la Oficina de Atención al Atlético, pero sí la entrada correspondiente a la localidad del abonado (máximo 3 entradas por temporada).

b) Tarifas

-Primer duplicado: 5 €

-Segundo duplicado y siguientes: 10 €.

c) Autorizaciones

En caso de que el titular del carné quiera delegar en otra persona la solicitud de un duplicado, será obligatorio presentar una autorización firmada por el socio y fotocopia del DNI de ambas personas.

2.11- Cesión de Abonos:

La cesión de Abonos es un servicio que se ofrece a aquellos socios abonados del Club Atlético de Madrid que, por alguna razón, no puedan acudir a un partido en el estadio Vicente Calderón. A través de un proceso cómodo y fácil, el titular del abono puede liberar su butaca para que el Club pueda venderla a un tercero, compartiendo ambos el ingreso que se produzca si se llega a vender dicha localidad para ese partido.

Podrán utilizar este servicio todos los socios abonados que tengan localidades numeradas y que se encuentren al corriente de pago de su abono.

No podrán utilizar este servicio aquellos socios abonados que no tengan asignada una localidad específica en el Estadio Vicente Calderón (asientos sin numerar), es decir, los abonos situados en la Grada Joven y Abonados Discapacitados.

Además, quedan excluidos de este servicio los abonos ubicados en ciertas zonas VIP del estadio (Antepalco, Superpalco, Palco VIP, Box Vip y Palcos Privados), aquellos que hayan sido reubicados de otras zonas del estadio, o aquellos que estén sancionados por el Club o por el organismo público competente..

Los socios abonados infantiles que tengan abonos con localidades numeradas y los titulares del Abono "Mayor de 65 años" también podrán utilizar este servicio.

a) Acceso al Servicio de Cesión de Abono

Para realizar cualquier operación relativa a este servicio (ceder un abono, recuperar una localidad, consultar el estado de una localidad y el saldo a su favor, etc.), deberá acceder al sistema a través de uno de los siguientes canales:

1- A través de la web www.clubatleticodemadrid.com

2- Por teléfono en el 902 530 500

3- En los terminales de "La Caixa" de toda España.

Por seguridad, el abonado siempre deberá identificarse con su número de socio y su código PIN (4 últimas cifras del DNI por defecto o fecha de nacimiento MM/AA en caso de no tener DNI).

Si el abonado lo prefiere también podrá acceder a este servicio en las oficinas del Club, identificándose con su DNI y su Carné de Socio Abonado.

Estas operaciones podrán realizarse hasta dos horas antes del comienzo del encuentro (hasta 1 día antes si se realiza en las oficinas del Club en el horario habitual).

b) Beneficios

Si la localidad que haya sido cedida y liberada por el socio abonado finalmente se vendiera a un tercero, los ingresos obtenidos se reparten a partes iguales entre el Club y el titular del abono. Es decir, el titular del abono obtendrá el 50% del precio al que se venda su butaca para ese partido. El precio de la entrada puede variar en función del partido y tipo de localidad vendida, teniendo en cuenta que la entrada vendida puede estar sujeta a promociones o descuentos especiales.

El importe a su favor que haya acumulado por los partidos en los que el socio abonado cedió su abono y en los que finalmente se vendió su butaca, se le descontará del precio del abono de la siguiente temporada. El ahorro acumulado no podrá ser en ningún caso superior al 50% del precio total del abono de la temporada en curso, es decir, en la que se cede el abono para los partidos elegidos, ni tampoco superar el 50% del precio total de abono elegido para la nueva temporada.

En caso de que el abonado elija la siguiente temporada la opción de pago al contado o financiado, el saldo acumulado a su favor se le descontará del precio de su abono en el momento de la renovación por domiciliación bancaria.

En el caso de que el abonado elija la siguiente temporada la opción de pago aplazado (pago en tres plazos), el descuento acumulado a su favor se le descontará del importe del tercer y del segundo plazo (en el caso de que el saldo a favor del abonado fuera mayor que el importe del tercer plazo) al realizarle el cargo en su cuenta bancaria.

En caso de que la siguiente temporada el socio abonado decidiese no renovar su abono, hacer un cambio de titular o no pagase alguno de los plazos establecidos, perderá el importe de descuento acumulado sin posibilidad de recuperarlo posteriormente.

Queda prohibida cualquier otro tipo de venta o cesión de abonos del Club Atlético de Madrid que suponga el pago de un determinado precio por dicha cesión o uso, cualesquiera que sean los mecanismos utilizados, incluso si el abono formara parte de un conjunto de elementos o si se utilizara como regalo o premio por el disfrute de otros productos o servicios. En caso de incumplimiento de esta norma, el Club Atlético de Madrid procederá a la retirada inmediata y anulación del abono correspondiente, sin derecho a devolución económica alguna, siendo el titular que figura en el carné de abonado el responsable de las sanciones que pudieran derivarse.

c) Partidos incluidos en la Cesión de Abonos

Todos los partidos que estén incluidos en el precio del abono. No obstante, el Club se reserva el derecho de no activar este servicio en determinados partidos si se diera alguna circunstancia que así lo impidiera o fuera recomendable su desactivación.

2.12- Resolución de incidencias:

Los socios y aficionados en general tienen a su disposición el Servicio de Atención al Atlético para las siguientes cuestiones:

a) Comentarios, opiniones y sugerencias de cualquier índole que puedan ayudar a mejorar la atención o servicio que se presta al aficionado en cualquier área del Club.

b) Reclamaciones y quejas sobre cualquier servicio o producto del Club.

c) *Reclamaciones y quejas sobre las instalaciones del Club (butacas, gradas, accesos al estadio, restaurante, tiendas...).*

Cualquier consulta o reclamación podrá realizarse de la siguiente manera:

a) *Presencialmente en las oficinas del Club*

La solicitud la debe hacer el mismo titular, u otra persona en su nombre con una autorización firmada y una fotocopia del DNI del titular y de la persona que lo representa.

b) *Telefónicamente*

La solicitud la debe hacer el titular, quien por razones de seguridad deberá facilitar su DNI, fecha de nacimiento y un teléfono de contacto.

c) *Por fax o e-mail*

La solicitud la debe hacer el titular, quien por razones de seguridad deberá enviar por fax una fotocopia del DNI y del carné de socio.

2.12.1- Resolución de incidencias en días de partido

Para la resolución de incidencias en los accesos con el abono o entradas, y como punto de información y consigna, podrán acudir desde dos horas antes del comienzo del encuentro hasta la finalización de la primera parte a la Oficina de Atención al Atlético, situada junto a las taquillas del Fondo Sur.

Para la resolución de cualquier incidencia que pudiera plantearse, será imprescindible la presentación del DNI original por parte del titular del abono, y/o cualquier otro documento que se requiera para verificar la identidad del mismo, o bien una autorización con la fotocopia del titular y del autorizado firmada por el titular del mismo.

En esta oficina no se emitirán duplicados, y en caso de pérdida del abono se le emitirá al titular del mismo una entrada de su propia localidad para el partido que se dispute ese día en el estadio Vicente Calderón, siempre y cuando presente la documentación exigida. Se emitirán un máximo de tres entradas por temporada por abono, siendo obligatoria posteriormente la impresión de un duplicado.

Desde dos horas antes del inicio del encuentro no se aceptarán pagos correspondientes a las cuotas de abonado.

2.13- Acceso al estadio:

Los socios abonados y espectadores en general podrán acceder al Estadio Vicente Calderón con la correspondiente entrada o abono al corriente de pago, debiendo entrar por las puertas asignadas a tal efecto.

Tal y como refleja el Real Decreto 203/2010, todo espectador deberá portar un billete de entrada o abono. Por lo tanto, incluso los bebés y niños desde 0 años deberán tener entrada o carné (benjamín o abonado infantil).

Todos los espectadores están obligados a colaborar en cualquier procedimiento de registro o identificación en los tornos de acceso.

Una vez concluida la primera parte del encuentro, no se podrá acceder al recinto.

Queda prohibido el acceso al Estadio Vicente Calderón al poseedor de un abono o entrada que se encuentre inmerso en alguna de las causas establecidas en el Reglamento para la prevención de la violencia en espectáculos deportivos como son los siguientes:

- a) *Participar en altercados, riñas, peleas o desórdenes públicos.*
- b) *Introducir, portar o utilizar cualquier clase de armas o de objetos que pudieran producir los mismos efectos, como elementos punzantes, cortantes, o de peso superior a 500 gramos/mililitros susceptibles de utilizarse como proyectiles, tales como alimentos en recipientes rígidos, bebidas embotelladas o sus envases.*
- c) *Introducir o estar en posesión de bengalas, petardos, explosivos o, en general, productos inflamables, fumíferos o corrosivos y dispositivos pirotécnicos.*
- d) *Encontrarse bajo los efectos de bebidas alcohólicas, estupefacientes, psicotrópicos, estimulantes o sustancias análogas.*
- e) *Introducir o vender cualquier clase de bebidas alcohólicas, sustancias estupefacientes, psicotrópicas, estimulantes o análogos.*
- f) *Introducir, exhibir o elaborar pancartas, banderas, símbolos u otras señales con mensajes que inciten a la violencia o al terrorismo, o en cuya virtud una persona o grupo de ellas sea amenazada, insultada o vejada por razón de su origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad, sexo u orientación sexual.*
- g) *Realizar cánticos, expresiones, sonidos o actitudes que inciten a la violencia o al terrorismo, o que pretendan vejar a una persona o grupo de ellas por razón de su raza o etnia, discapacidad, religión o convicciones, sexo u orientación sexual.*
- h) *Irrumpir en el terreno de juego.*
- i) *Haber sido sancionado con la prohibición de acceso a cualquier recinto deportivo en tanto no se haya extinguido la sanción.*

Además, no podrá accederse al estadio con objetos voluminosos como carritos de bebés, cascos de motocicleta, maletas, etc...

En caso de que antes o durante la celebración del encuentro, éste tenga que suspenderse por causas de fuerza mayor, el Club Atlético de Madrid se exime de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por tal motivo.

Si como consecuencia de una sanción disciplinaria o decisión de los organismos deportivos competentes tuviera que celebrarse en el Estadio Vicente Calderón un partido a puerta cerrada, o bien se celebre el partido en otro estadio distinto, el Club Atlético de Madrid no estará obligado a devolver a sus abonados el importe correspondiente a dicho partido, ni tampoco a facilitar el desplazamiento de los abonados a otro estadio.

2.13.1- Acceso a otros recintos con el carné de Socio Abonado

Los socios abonados que durante la temporada 2013-2014 puedan acceder con su carné de socio abonado a otros recintos, se les aplicará la misma normativa de acceso que la aplicada al Estadio Vicente Calderón.

a) Acceso a los partidos del Atlético de Madrid B

Los socios que tengan un abono en el Estadio Vicente Calderón en la temporada 2013-2014 al corriente de pago, podrán presenciar gratuitamente todos los partidos que dispute el Atlético de Madrid B en el Cerro del Espino de Majadahonda (excepto los play-off en caso de disputarse), sin necesidad de obtener un abono diferente o comprar una entrada.

El acceso a los partidos del Atlético de Madrid B será gratuito presentando el abono correspondiente, o en su defecto una invitación previamente canjeada con el abono en los plazos fijados por el Club, y exclusivamente hasta completar el aforo máximo disponible reservado para los abonados en cada partido y

en cada recinto. Las zonas habilitadas a tal efecto serán localidades sin numerar, no pudiendo ocupar otro lugar diferente al asignado.

3-SERVICIOS E INSTALACIONES A DISPOSICIÓN DE LOS ABONADOS

3.1- Oficinas del Club:

Con la finalidad de dar servicio a todos los aficionados atléticos, y con el compromiso de mejorar cada día la atención a todos los socios y seguidores del Atlético de Madrid, un equipo de profesionales está a su disposición para atenderle e informarle personalmente sobre cualquier aspecto o gestión que necesite.

Oficinas del Club: Estadio Vicente Calderón - P^º Virgen del Puerto, 67 - Puerta 5. 28005 Madrid

Horario: de lunes a jueves de 9:00 a 19:00 horas sin interrupción.

Viernes de 9:00 a 15:00 horas.

Sábados de 10:00 a 14:00 horas (únicamente los fines de semana en los que se celebre partido en el estadio).

3.2- Oficina de Atención al Atlético (días de partido):

Situada junto a las taquillas del fondo sur, para resolución de incidencias los días de partido en los accesos con su abono, punto de información y consigna.

Horario: de 11:00 a 14:00 horas y desde dos horas antes del comienzo del encuentro hasta la finalización de la primera parte.

3.3- Servicio de Atención telefónica y por e-mail:

El Servicio de Atención Telefónica del Club Atlético de Madrid ofrece atención personalizada a todos los socios y seguidores del Club a través de correo electrónico y un único número de teléfono.

Teléfono: 902 26 04 03

(recordarlo es sencillo: 902 + fecha fundación del Club abreviada (26 de Abril de 1903) 26 04 03).

e-mail: abonados@clubatleticodemadrid.com
socios@clubatleticodemadrid.com

3.4- Museo & Visitas guiadas por el Estadio Vicente Calderón:

El Museo del Atlético de Madrid se encuentra situado en el Estadio Vicente Calderón (acceso junto a la Puerta 23) y en sus 600 metros cuadrados de exposición es posible contemplar trofeos, objetos y piezas museísticas de gran valor. Además, es posible realizar conjuntamente una visita guiada por el estadio recorriendo los rincones más emblemáticos.

Horario del Museo: de martes a domingo de 11:00 a 19:00 horas ininterrumpidamente, incluidos días festivos (excepto los días 24 y 31 de diciembre sólo hasta las 14:00 horas, el 25 de diciembre y el 1 y 6 de enero que permanecerá cerrado). Los lunes permanecerá cerrado. El Museo podrá cerrarse por razones operativas en su horario habitual.

Horario de las visitas guiadas por el estadio: de martes a domingo a las 12:00, 13:00, 16:30 y 17:30 horas. Las visitas guiadas podrán ser suspendidas o modificadas total o parcialmente por necesidades organizativas, operativas o deportivas.

A los socios y a los menores de 12 años se les aplicará un descuento del 50% sobre la tarifa para el público en general (descuento no acumulable a otras promociones).

Los grupos superiores a 20 personas tendrán un descuento especial previa reserva.

Teléfonos de información y reservas para grupos o visitas privadas:

91 365 09 31 // 91 366 65 68

e-mail: museo@clubatleticodemadrid.com

3.5- Grada Familiar:

La Grada familiar se encuentra situada en los sectores 213 y 317 del Estadio Vicente Calderón. A esta grada, tendrán acceso todos aquellos que sean titulares de algún abono de Pack familiar (ver punto 2.2).

Dicha zona tendrá una serie de normas especiales de obligado cumplimiento para los que se encuentren ubicados en la misma:

- Está terminantemente prohibido fumar en ambos sectores, antes y durante los partidos.
- Se exigirá un comportamiento adecuado y de máximo respeto hacia el resto de espectadores, jugadores o personas participantes en el evento deportivo.
- Los abonos infantiles del pack son intransferibles, por lo que sólo podrán ser utilizados por sus titulares.
- El Club Atlético de Madrid, se reserva el derecho de no vender entradas en esta zona o inhabilitar el servicio de cesión de abonos en todos o en determinados partidos.
- Los niños que tengan abonos infantiles pertenecientes a pack familiares y que tengan entre 4 y 12 años podrán, desde 1 hora antes y hasta la finalización del encuentro, utilizar las instalaciones del Indipark y hasta completar el aforo máximo permitido. El uso del Indipark implicará el cumplimiento de la normativa específica de dicho recinto así como las instrucciones de los monitores en todo momento.

En caso de incumplimiento de cualquiera de las normas establecidas para esta zona, el Club podrá sancionar al infractor o a todos los miembros que componen el pack familiar, pudiendo ser obligados a reubicarse en otra zona del estadio o incluso ser dados de baja sin derecho a devolución económica alguna, dependiendo de la gravedad de la infracción cometida.

3.6- Zona lúdica y de ocio infantil Indipark:

Esta zona infantil está diseñada para celebrar cumpleaños mediante contratación previa y como servicio de custodia durante la duración de los partidos que dispute el Atlético de Madrid en el Estadio Vicente Calderón.

3.6.1. Celebración de Cumpleaños:

Para contratar la organización de un cumpleaños se debe realizar una reserva previa para garantizar el servicio y el pago de una cantidad económica en concepto de señal/reserva. Como mínimo, el grupo debe constar de doce niños de edades comprendidas entre 4 y 12 años.

La duración de los cumpleaños es de dos horas, y el servicio incluye: monitor, merienda (bebida + sándwich, perrito o pizza), bolsa de golosinas, un regalo y una visita por el estadio hasta el banquillo de los jugadores (siempre que por razones organizativas sea posible, existiendo la posibilidad de suspenderla o modificarla sin previo aviso y sin ningún tipo de indemnización o compensación).

Las condiciones generales de uso y acceso a la zona infantil están publicadas en la recepción del establecimiento, quedando a decisión de los monitores las condiciones particulares, como pueden ser la expulsión de un niño o la suspensión de un cumpleaños por no cumplir las normas o considerar peligroso el comportamiento, situación o cualquier otra razón que estime oportuno bajo su criterio para salvaguardar la integridad de los niños, la organización y el buen uso de la zona.

Horario: de lunes a domingo de 17:00 h a 20:00 horas, incluidos festivos.
Los días en los que no se celebre ningún cumpleaños, el Indipark permanecerá cerrado.

Descuentos del 10% sobre tarifa general a los socios benjamines o infantiles del Club.

3.6.2- Servicio de Custodia:

Este servicio está operativo desde que comienza el encuentro en el Estadio Vicente Calderón hasta 15 minutos después de la finalización del mismo, y consiste en la permanencia del niño durante ese intervalo de tiempo bajo la vigilancia de monitores, mientras que el adulto presencia el encuentro.

Es obligatorio facilitar un teléfono móvil de contacto del adulto responsable del niño y la localidad donde se ubica el familiar, por si fuera preciso contactar con él durante el partido. La persona que firme la hoja de ingreso del niño como responsable, será la persona que deberá recoger al niño y firmar el apartado correspondiente.

3.7- Foto oficial con el primer equipo:

El Club Atlético de Madrid ofrece la posibilidad a los socios más pequeños de que se hagan una foto con el primer equipo, antes de empezar un partido.

Este servicio es exclusivo para socios Benjamines e Infantiles del Club, para niños entre 2 y 12 años. Además, cada niño sólo podrá hacerse una foto por temporada.

Se deberá hacer una solicitud previa por teléfono al Indipark (Tf. 91 365 09 31), facilitando los datos personales del niño y del padre/madre o tutor. Existe una lista de espera, por lo que es posible que pasen varias semanas y partidos desde el día de la inscripción hasta el día que pueda realizarse la foto con el equipo. El Club se pondrá en contacto con los padres o tutores de los niños para convocarlos al partido que les corresponda y darles las instrucciones pertinentes.

Los niños que accedan a la foto oficial no podrán portar o exhibir camisetas, bufandas u otros elementos que no sean distintivos oficiales del Club Atlético de Madrid.

El fotógrafo oficial del Atlético de Madrid realizará una foto en conjunto a todo el grupo, la cual podrá ser adquirida en el plazo que determine el Club en días posteriores al partido en la recepción del Indipark/Museo, previo pago del importe correspondiente y siempre que haya sido solicitada o manifestado el interés a la hora de solicitar el servicio.

El Club Atlético de Madrid se reserva el derecho de suspender la foto con varios días de antelación o incluso el mismo día del partido, si por razones organizativas, deportivas, de seguridad u otras causas (por ejemplo, climatología) fuese recomendable, así como el derecho de establecer un precio por este servicio, el cual deberá ser satisfecho en el plazo y forma que se determine.

En todo momento, el Club no se hace responsable de los menores que no sigan las instrucciones de los monitores que les acompañen. Los padres no podrán entrar ni acompañar a los niños al interior del estadio en el momento de la fotografía, si bien posteriormente podrán acudir a su localidad si poseen el abono o entrada correspondiente.

3.8- Tiendas oficiales:

Los socios del Club podrán encontrar en nuestras tiendas situadas en el Estadio y en el Centro Comercial Tres Aguas en Alcorcón, todas las equipaciones, accesorios y productos oficiales del Atlético de Madrid.

Teléfono de atención al cliente: 902 20 11 55.

Horario de atención telefónica: de lunes a viernes de 10:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00 horas.

10% de descuento para los socios del Club. El descuento se le realizará al titular del carné presentando el mismo al corriente de pago y el DNI. El descuento no es acumulable a otras ofertas, promociones o productos rebajados.

3.9- Compra de entradas:

Los aficionados del Atlético de Madrid pueden comprar entradas para los partidos del campeonato de Liga, UEFA Champions League y Copa de S.M. el Rey.

a) *Dónde comprar entradas:*

- Taquillas del Estadio Vicente Calderón y oficinas del Club.
- Por Internet en www.clubatleticodemadrid.com
- Por teléfono: 902 530 500
- Cajeros ServiCaixa de "La Caixa"
- Otros operadores autorizados: www.ticketmaster.es / www.entradas.com

b) *Cómo recoger las entradas compradas por teléfono o por internet:*

- *Compras con tarjetas bancarias emitidas en el Estado español: se podrán retirar en las taquillas del Estadio. Para las compras realizadas en el teléfono 902 530 500 o por Ticketmaster, también podrán utilizarse los cajeros de "La Caixa". Asimismo, las compras realizadas a través de entradas.com podrán retirarse en cajeros de Bankia.*

- *Compras con tarjetas bancarias emitidas fuera del Estado español: se podrán retirar las entradas en las taquillas del estadio el día del partido, presentando la misma tarjeta bancaria con la que se efectuó la compra así como el DNI o pasaporte.*

En los partidos europeos únicamente se podrán imprimir o retirar entradas en las taquillas del estadio, no siendo posible utilizar los cajeros de "La Caixa" o Bankia. Para proceder a la recogida se deberá utilizar siempre la misma tarjeta bancaria que se ha usado para la compra, presentándola en cualquiera de las taquillas del estadio el mismo día del partido o el día anterior en los horarios establecidos a tal efecto.

c) *Venta de entradas para partidos que dispute el Atlético de Madrid como visitante en otros estadios:*

Cuando el Atlético de Madrid actúe como equipo visitante en otros estadios distintos al Estadio Vicente Calderón, y en aquellos casos en los que el Club Atlético de Madrid disponga de entradas para la venta a sus aficionados, será condición indispensable ser Socio del Club (Socio Abonado o Socio No Abonado) para poder adquirir dichas entradas, así como encontrarse al corriente de pago de las cuotas y plazos correspondientes y no estar sancionado por el Club ni por las autoridades competentes en recintos deportivos. A tal efecto, el socio adquirente deberá identificarse con su carné y/o DNI y quedará registrado en la base de datos del Club, siendo él el responsable del posible uso fraudulento que se pudiera dar a dicha entrada.

En cada partido, el Club establecerá los criterios de venta que estime conveniente aplicar en cada caso (prioridades, número de localidades por socio, etc.), pudiendo reservarse para sí mismo o para otros colectivos un número determinado de entradas.

4-RÉGIMEN SANCIONADOR

En el caso de que un socio o espectador haya cometido una infracción, dentro del Estadio Vicente Calderón o en sus inmediaciones, en otros estadios donde juegue el Atlético de Madrid como visitante, durante el desplazamiento al mismo, o en otros recintos e instalaciones relacionadas con el Club, el Departamento de Seguridad del Club propondrá la sanción a aplicar en cada caso, que consistirá en la retirada del carné durante un periodo de tiempo determinado o de forma permanente, en función de la gravedad de su actuación.

También podrán ser sancionados aquellos socios cuya infracción consista en cualquier tipo de acto, manifestación o declaración que pueda suponer una incentivación o creación de un clima favorable a la violencia, agresividad o dañe la imagen de la entidad, aunque se haya producido fuera de los recintos deportivos o se haya hecho con anterioridad o posterioridad a la celebración de los partidos.

Infracciones leves (sanción de 1 a 3 partidos):

- *Uso fraudulento de su abono (utilización por un tercero siendo intransferible).*
- *Tenencia, introducción o consumo de sustancias prohibidas (alcohol u otras) dentro del Estadio.*
- *Impedimento o no colaboración con empleados del Club, seguridad privada o Policía, para facilitar el orden en los accesos o evacuación de las instalaciones.*
- *Entrada al recinto con cualquier objeto prohibido dentro del mismo.*
- *No ocupación de la localidad asignada durante el desarrollo del encuentro.*
- *Acceso o intento de acceder al recinto deportivo con un abono que no esté al corriente de pago.*

Infracciones graves (sanción de 4 a 6 partidos):

- *Reventa onerosa del abono o entrada.*
- *Acceso o intento de acceder al recinto deportivo sin entrada ni abono.*
- *Exhibición de pancartas, banderas o similares con simbología política, violenta, racista, que inciten a la violencia, denigren a las personas, dañen la imagen de la entidad o constituyan un acto de menosprecio manifiesto a cualquier persona o institución.*
- *Amenazas o insultos al personal de seguridad, empleados o dirigentes del Club.*
- *Daños causados en las instalaciones del Club (destrozos, pintadas, robos, etc...).*
- *Reincidencia de faltas leves en dos o más ocasiones.*

Infracciones muy graves (retirada permanente del carné y baja definitiva de la condición de socio sin posibilidad de admisión futura):

- *Acceso al terreno de juego u otras zonas no autorizadas antes, durante o después del partido.*
- *Agresión a las fuerzas de seguridad del estado, vigilantes jurados, empleados del Club u otros espectadores.*
- *Lanzamiento de cualquier objeto al terreno de juego, al exterior del estadio o a otros espectadores.*
- *Manipulación de petardos, fuegos de artificio o bengalas.*
- *Falseamiento o manipulación de documentos o declaraciones con objeto de la obtención de algún beneficio.*
- *Reincidencia de faltas graves en dos o más ocasiones.*

No obstante, se podrán valorar diversos aspectos que reduzcan o amplíen el grado de sanción (por ejemplo, antigüedad del socio, circunstancias personales, reincidencia, etc...).

Una vez se decida la sanción a aplicar, el Área de Atención al Atlético comunicará por teléfono o por escrito la sanción aplicada al abonado, donde se notificarán los motivos que han causado la sanción y la fecha de aplicación de la misma.

Si el sancionado quiere realizar alegaciones tendrá un plazo máximo de siete días, presentándolas por escrito al Área de Atención al Atlético.

Durante el período en el que un socio se encuentre sancionado, no podrá beneficiarse de ninguno de los derechos que le otorga su carné; por tanto, no podrá acceder al estadio, obtener descuentos en las instalaciones o servicios del Club, adquirir entradas, ceder su butaca, etc...

Los socios serán responsables de cualquier uso fraudulento o infracción que se cometa con su carné, incluso si este es utilizado por otra persona. En caso de menores de edad, la sanción podrá aplicarse tanto al socio menor de edad, como al socio padre/madre o tutor responsable del menor.

Estas sanciones serán independientes de la responsabilidad legal que pudiera derivarse del uso o acción fraudulenta de cada abonado en el recinto, y de las sanciones económicas o de otra índole que impongan los organismos competentes.