FAQ's RENOVACIÓN Y ALTAS ABONOS TEMP. 2017.18

valenciacf.com/abonos

SOM

SOM FAMILIA.

TEMPORADA **2017.18**

FAQ´s
Abonos Valencia CF 2017.18

AFECTADOS SECTOR 9

¿Cuándo podré renovar?
¿Cuál es el período de renovación?
Tendrán un periodo exclusivo para ello después del periodo de renovación y antes del periodo de cambios de localidad, del 25 de Julio al 27 de Julio, podrán acudir a las taquillas de Mestalla a cambiar de localidad y renovar su abono al mismo tiempo.

¿Qué documentación debo presentar para renovar?
Presentando el abono de la temporada 2016/2017 o bien el DNI original o fotocopia del titular del abono.

¿Qué contraprestación voy a recibir?
Si eligen cambiarse a Tribuna Lateral, la próxima temporada se les cobrará el abono al mismo precio del sector 9 descubierto. Si por otra parte, eligen cualquier otra zona del estadio, se beneficiarán de un 10% de descuento por las molestias ocasionadas por la reubicación.

¿Puedo saber qué localidades hay disponibles desde casa?
No, deberá acudir a las taquillas del estadio para consultar la disponibilidad.

¿Puedo renovar desde casa?
Lamentablemente no, este año debido a la reubicación, deberá acudir a las taquillas de Mestalla con el abono de la temporada 2016-2017 o con los DNI's de los titulares de los abonos a renovar, ya que tienen que escoger una nueva localidad.

¿Voy a poder domiciliar el abono?
Sí, disfrutará de las mismas ventajas que el resto de abonados. Deberá presentarse en taquillas del estadio el titular de la cuenta bancaria y aportar DNI y justificante de la misma (cartilla o recibo en el que aparezca el número de cuenta completo, incluido IBAN) y cumplimentar y firmar el mandato de domiciliación.

¿Dónde me vais a ubicar?
El club le facilitará la opción de reubicarse en tribuna lateral, no obstante podrá elegir localidad en cualquier otra zona del estadio, abonando el importe correspondiente y con el mencionado 10% de descuento por las molestias.

¿Voy a perder la antigüedad?
No. Un cambio de localidad no supone pérdida de antigüedad.

¿Puedo quedarme en mi actual sector pasando a formar parte de la Grada Familiar?
Sí, tendrá preferencia si decide entrar a la Grada Familiar, siempre y cuando cumpla los requisitos establecidos en la misma.

FAQ´s
Abonos Valencia CF 2017.18

RENOVACIÓN ABONOS

¿Qué plazos tengo para renovar mi abono?
Desde el 19 al 28 de junio renovación online con pago aplazado por domiciliación bancaria en dos pagos (10 de julio y 10 de agosto) y hasta el 5% de descuento.

Y del 3 de julio al 18 de Julio renovación online con pago con tarjeta. En ambos casos la dirección será la siguiente: www.valenciacf.com/abonos/

La renovación presencial en taquillas será del 3 al 22 de Julio.

¿Qué diferencia habrá si renuevo por la web o si voy de forma presencial a las taquillas de Mestalla?
Disfrutará de la comodidad de no realizar colas ni desplazarse a las taquillas de Mestalla ya que el abono lo recibirá en su domicilio sin gasto adicional por su parte.

¿Qué documentación debo presentar para renovar?
Presentando el abono de la temporada 2016/2017 o bien el DNI original o fotocopia del titular del abono.

¿Se podrá domiciliar esta temporada el abono en 2 mensualidades igual que la temporada anterior?
Sí, esta temporada se mantiene el cobro en dos mensualidades tanto en web como en las taquillas de Mestalla sin ningún tipo de interés. Los recibos se girarán el 10 de Julio (50% del importe) y el 10 de Agosto (50% del importe).

Ya domicilié la temporada pasada, ¿cómo puedo modificar algún dato o cancelar la domiciliación?
A partir del 19 y hasta el 28 de junio, podrá modificar cualquier dato o bien cancelar la domiciliación accediendo a un enlace habilitado por el Valencia CF en su página web: www.valenciacf.com/abonos/

Si ya tengo el pago domiciliado. ¿Tengo que hacer algo? O ¿Se renueva automáticamente?
Salvo que quiera realizar algún cambio en sus datos o aplicar a su abono alguno de los descuentos por edad (y sólo si no disfrutaba ya de dicho descuento la pasada temporada), su abono se renueva automáticamente, siempre que no haya contraorden por su parte. En cualquier caso, es recomendable que acceda a la web y compruebe sus datos personales y bancarios.

¿Tengo algún descuento o ventaja si domicilio el abono?
Hasta un 5% sobre el precio de renovación y pagará en dos plazos sin intereses.

Se me ha pasado el plazo para domiciliar el abono, ¿tengo alguna otra posibilidad de fraccionar el pago del abono?
Sí, mediante financiera (Caixabank Consumer Finance en 6 o 9 meses).
Además, si es usted titular de la VISA VCF de La Caixa podrá realizar el pago en taquillas a 3 meses sin intereses.
Puede consultar las condiciones en el dossier de renovación descargable en www.valenciacf.com/abonos/

FAQ´s
Abonos Valencia CF 2017.18

RENOVACIÓN ABONOS

Esta temporada dejé algún recibo pendiente, ¿puedo esta temporada renovar mi abono?
No, el titular ha perdido todos los derechos del abono. Si lo desea, podrá acudir en el periodo de alta nuevas y sacarse un nuevo abono efectuando el pago de forma íntegra.

¿Tengo derecho al descuento por asistencia?
Tienen derecho al 5% de descuento por asistencia aquellos abonados que hayan asistido a un mínimo de 17 partidos de liga.

¿Puedo cambiar de nombre el abono en la renovación?
No. El periodo de cambio de nombre no convive con el periodo de renovación. Si desea cambiar de nombre podrá hacerlo más adelante (una vez empezada la temporada y en el plazo que se habilite). Si lo desea puede indicar a nuestro personal un número de móvil al cual se le avisará vía SMS una vez se abra dicho periodo.

En caso de cambiar de nombre el abono durante la temporada ¿se me reembolsarán los descuentos aplicables de forma retroactiva?
No. Para aplicar los descuentos ofrecidos durante la campaña de renovación será condición indispensable que los titulares de los abonos cumplan los requisitos establecidos para aplicar dichos descuentos. La fecha fijada por el club para ultimar los cambios de titular de abonos y acciones fue el 29 de abril de 2017, todo cambio posterior no se verá reflejado en la renovación de abonos 2017-2018.

¿Qué ocurre si se me pasa el periodo de renovación?
Una vez finalizado el plazo no le podemos garantizar que su anterior localidad esté disponible. No obstante siempre podrá renovar sea en esta o en cualquier otra localidad una vez comiencen los cambios de localidad y antes del comienzo del campeonato de liga en Mestalla.

Este año, ¿están incluidos todos los partidos en el abono?
El abono da derecho a su titular a asistir a todos los partidos correspondientes al Campeonato Nacional de Liga y de la Copa de SM el Rey hasta 4ºs de final (inclusive) que se disputen en el Camp de Mestalla la temporada 2017/18.

Para presenciar los encuentros excluidos, así como cualquier otro que pueda celebrarse, el titular del abono deberá adquirir la entrada correspondiente, previo pago de la misma, en las fechas que se indiquen.

FAQ´s
Abonos Valencia CF 2017.18

CAMBIOS DE LOCALIDAD

¿Qué plazos tengo para cambiar de localidad?
Los días 31 de julio al 5 de agosto (sábado hasta las 14:00 horas).

Si quiero cambiarme de localidad, ¿qué debo hacer?
Tendrá que renovar su abono en el periodo habilitado para ello y posteriormente, acudir en el periodo de cambios de localidad a las taquillas de Mestalla.

Únicamente presentando el abono renovado de la temporada 2017/2018 y sin necesidad de que acuda el titular del mismo.

¿Si la zona a la que quiero cambiarme tiene un precio diferente a mi abono?
Si se cambia a una zona de mayor precio al de su abono, tendrá que abonar la diferencia del importe respecto al precio pagado en la renovación.

Si, por el contrario, se cambia a una zona de menor importe, le abonaremos la diferencia del importe respecto al precio pagado en la renovación.*

Si el abono que quiere cambiar de localidad está domiciliado la devolución del importe se le realizará en la cuenta bancaria.

Es imprescindible haber abonado íntegramente el abono para optar a un cambio de localidad. No se atenderán solicitudes de abonos con alguna cuota pendiente.

*En caso de domiciliación, si la diferencia del precio es favorable al abonado, el importe le será devuelto en cuenta siempre y cuando se hayan cobrado previamente los 2 recibos previos.

Si la semana habilitada para el cambio de localidad no puedo acudir a las taquillas, ¿puedo cambiarlo después?
Si no puede acudir esa semana podrá hacerlo con posterioridad, durante el período de altas nuevas, pero la disponibilidad será menor al haber comenzado a atender altas de temporada.

¿El cambio de localidad implica la pérdida de antigüedad del abono?
No, el cambio de localidad no implica la pérdida de antigüedad.

Quiero estar dentro de la Grada Familiar, ¿qué debo hacer?
Tendrá que renovar su abono en el periodo habilitado para ello y acudir durante el periodo de cambio de localidad a las taquillas de Mestalla, dónde podrá escoger reubicarse en dicha grada, siempre que cumpla los requisitos necesarios para ello.

FAQ´s
Abonos Valencia CF 2017.18

NUEVAS ALTAS

¿Cómo me inscribo en la lista de espera de nuevas altas?
Del 3 al 31 de julio a través de la página web:
www.valenciacf.com/abonos/

¿Qué plazos tengo para hacer un alta nueva?
Si se ha inscrito en la lista de espera será citado entre los días 7 a 12 de agosto en horario de 10:00 a 14:00 horas y de 17:00 a 20:00 horas, (sábados hasta las 14:00 horas). Si por el contrario, no realizó reserva previa, podrá hacerlo a partir del día 17 de agosto únicamente en las taquillas de Mestalla pero no podrá disfrutar del precio de renovación.

¿Cuántas acciones necesito para beneficiarme del descuento de accionista?
Once o más, y el titular del abono y de las acciones han de coincidir con fecha igual o anterior al 29 de abril de este año.

¿Qué documentación necesito para hacer un alta nueva?
DNI original o copia del nuevo titular sin necesidad que acuda el titular del mismo.

En caso de ser menor de edad y no disponer de DNI ni pasaporte, presentar el Libro de Familia.

¿Podré domiciliar el abono?
No, la opción de domiciliar solo está disponible para la renovación de abonos. Si está interesado en realizar el pago fraccionado podrá hacerlo a través de Caixabank Consumer Finance. Puede consultar las condiciones en el dossier de renovación.

Tengo una reserva del Nuevo Estadio y quiero sacarme un nuevo abono, ¿qué debo hacer?
Le descontaremos 100€ del precio del nuevo abono, siempre y cuando el titular del abono coincida con el titular de la reserva. Para ello, tendrá que informarnos antes de realizar la gestión.

FAQ´s
Abonos Valencia CF 2017.18

DESCUENTOS

¿Cuáles son los requisitos y la documentación necesaria para un abono infantil?
Se beneficiarán de este descuento los niños de hasta 16 años, nacidos después del 01/06/2001, inclusive.

Presentar DNI original o fotocopia del padre/madre/tutor y DNI o Libro de Familia del menor junto con la documentación firmada del padre/madre/tutor en las taquillas de Mestalla.

NOTA: la documentación se facilitará en las taquillas de Mestalla o bien descargando el archivo desde la web.

Aquellos abonos que tuvieran descuento la pasada temporada renovarán automáticamente en las mismas condiciones salvo solicitud expresa del titular /tutor del abono dentro de los periodos habilitados para ello. Los abonados que disfrutaron la pasada temporada del descuento infantil y que este año rebasen la edad indicada para ello, pasarán a ser abonados adultos convencionales (sin descuento) de forma automática.

El titular del abono infantil deberá acceder al estadio por el torno habilitado específicamente para cada puerta y que estará debidamente señalizado en el propio torno y en la parte superior de la puerta de acceso.

¿Cuáles son los requisitos y la documentación necesaria para un abono mayor de 65 años?
Se beneficiarán de este descuento las personas mayores de 65 años, nacidos antes del 31/05/1952, inclusive.

Presentar DNI original o fotocopia del titular del abono junto con la documentación firmada por el titular en las taquillas de Mestalla.

NOTA: la documentación se facilitará en las taquillas de Mestalla o bien descargando el archivo desde la web.

Si la temporada pasada me beneficié de algún descuento con edad y quiero continuar con él, ¿tengo que volver a firmar la documentación del descuento?
No. Siempre que el titular no indique lo contrario, se les aplicará el descuento de forma continuada en los abonos de +65 años y en los infantiles mientras cumpla los requisitos de edad. Estos últimos pasarán automáticamente a adultos en el momento en que superen la edad permitida.

Domicilié el abono la temporada pasada beneficiándome de alguno de estos descuentos, ¿tengo que hacer algo para continuar con el descuento?
No, sólo en el caso de que haya algún cambio en este sentido tendría que acceder al apartado de la web del Valencia CF dedicado a la modificación de datos de domiciliaciones y aceptar/cancelar el descuento en el plazo establecido, del 19 al 28 de junio.

¿Puedo tener más de un abono a mi nombre o a nombre de una empresa? Si es a nombre de una empresa pero yo tengo acciones, ¿también tengo el descuento de accionista?
Los particulares sólo pueden tener un abono a su nombre. Las personas jurídicas (empresas, peñas, etc...) pueden tener tantos abonos como quieran

DESCUENTOS

y beneficiarse del descuento de accionista en tantos abonos como paquetes de 11 acciones disponga, pero siempre deberán coincidir los titulares, por tanto, no podrá beneficiarse en este caso.

Tengo un abono a nombre de otra persona. ¿Puedo renovarlo?
Sin ningún problema, siempre que aporte el abono de la pasada temporada o fotocopia del DNI del titular del mismo, pero si usted es el usuario habitual y el titular ya no está interesado en el abono, le convendría cambiarlo a su nombre en los plazos que el Club habilite para ello con el fin de evitar problemas en caso de robo, pérdida o reclamación del antiguo titular. En caso de reclamación por parte del antiguo titular, éste tiene 2 años para reclamar el abono.

Si saqué el pase de media temporada, ¿puedo renovar mi abono?
Sí, mediante el mismo procedimiento que los abonados de temporada completa.

¿Qué es el asiento libre?
El asiento libre es un servicio que el Club ofrece a sus abonados, para que, en caso de no poder asistir a algún encuentro de los incluidos en el abono, pueda ceder su localidad para la venta de la misma.
Del importe de venta de cada partido el 40% del mismo será descontado en el precio de la renovación del abono de la siguiente temporada, hasta un máximo del 50% del importe del mismo.

Utilicé el servicio de asiento libre la temporada anterior y tengo un saldo acumulado, ¿cómo me beneficio de ese importe?
Las cantidades acumuladas a lo largo de la temporada 16-17 por este tipo de venta, serán descontadas del importe del abono de la temporada siguiente hasta un máximo del 50% del importe del abono, siendo aplicado dicho descuento en el momento de la renovación (en caso de no renovar, el importe acumulado se perdería definitivamente).

FAQ´s
Abonos Valencia CF 2017.18

GRADA JOVEN

¿Puede acudir otra persona a taquillas para renovar mi abono?
El abono de la Grada Joven debe ser renovado por su titular, personándose él mismo con su DNI. Si el abono corresponde a un menor de edad, deberá acudir además su padre/madre/tutor legal.

¿Puedo renovar online? ¿Puedo domiciliar el abono?
Sí, dentro de los plazos habilitados para todos los abonados.

¿Tenemos que grabarnos de nuevo la huella dactilar y hacer la foto como en temporadas anteriores?
La huella solo en los casos de abonados que la lectura era errónea en la temporada 16/17. La foto será obligatoria realizarla de nuevo para todos los abonados de la Grada Joven, por lo que el procedimiento para ello, según la forma de renovación escogida, será la siguiente:

- Presencial: en el mismo momento que renuevan su abono en las taquillas de Mestalla, del 3 al 22 de julio.
- Domiciliados: presentarse en las taquillas con su DNI del 10 de julio al 5 de agosto. Para poder retirar el abono es imprescindible no tener ningún recibo pendiente.
- Internet: presentarse en las taquillas con su DNI a partir de 2 días hábiles desde el día de la renovación, y hasta el 5 de agosto.

Ejemplo: renovación on line (internet) realizada el 3 de julio, a partir del 6 de julio podría acudir a las taquillas de Mestalla a recoger el abono y realizarme la foto.

Si he domiciliado o renovado por internet el abono y no puedo acudir en las fechas marcadas anteriormente a recoger el abono y realizarme la foto, ¿puedo acudir después?
Sí, siempre que venga con su DNI y hasta el día del primer partido del Campeonato Nacional de Liga, exceptuando tardes de partido.

¿Qué diferencia habrá si renuevo online o si voy de forma presencial a las taquillas de Mestalla?
Si domicilia el abono disfrutará de un precio más económico, y además, pagará el abono en dos plazos sin intereses.

¿Qué documentación debo presentar para renovar?
Para renovar en taquillas es imprescindible que acuda el titular del abono portando su propio DNI. En caso de ser menor de edad, deberá acudir acompañado de su padre/madre/tutor legal, ambos con sus propios DNI.

¿Qué debo hacer si tengo abono y quiero entrar/salir de la Grada Joven?
En primer lugar debe renovar su abono actual en los plazos de renovación estipulados. Una vez renovado, cuando se inicie el plazo de cambio de localidad, podrá acudir a las taquillas y realizar el cambio de localidad dentro/fuera de dicha grada en base a la disponibilidad existente.

No tengo abono y quiero hacer un alta nueva en la Grada Joven ¿Qué tengo que hacer? ¿Qué documentación necesito?
La opción más cómoda y económica es inscribirse en la lista de espera

GRADA JOVEN

para altas nuevas habilitada por el club, con lo cual obtendrá una cita previa para evitar molestas colas y conseguirá a su vez precio de renovación. Otra opción es acudir directamente en el plazo de altas nuevas sin pre-reserva, en cuyo caso el precio se incremente un 5% sobre la renovación.

En ambos casos deberá personarse el interesado presencialmente en las taquillas de Mestalla portando su propio DNI. En caso de ser menor de edad, deberá venir acompañado de su padre/madre/tutor legal, ambos con sus DNI.

¿Cuáles son los requisitos para obtener un abono en la Grada Joven?
El interesado debe haber nacido entre en 01/06/1987 y el 31/05/2001, ambos inclusive. No tener ni haber tenido prohibido el acceso como consecuencia de resoluciones sancionadoras que tengan carácter firme en materia de espectáculos deportivos.

INFORMACIÓN ADICIONAL

He domiciliado el abono, ¿cuándo lo recibiré?
Tardarán unos días debido al volumen de envíos, si pasado un tiempo prudencial no lo ha recibido, póngase en contacto con nosotros.

¿Cuál es el horario de taquillas de Mestalla para renovar con domiciliación?
Lunes a viernes, de 10:00 a 14:00 horas y 17:00 a 20:00 horas.
Sábados, de 10:00 a 14:00 horas.

¿Qué requisitos son necesarios para poder acceder a la grada familiar?
Las condiciones serán las siguientes:

- Abono familiar formado por un mínimo de 3 personas.
    - 1 adulto y 2 niños.
    - 2 adultos y 1 niño.
    - Posibilidad de añadir 1 adulto o 2 niños extra.
- Grado de familiaridad: Padres – Hijos, Abuelos – Nietos, Tíos – Sobrinos.
- Edad de los niños: 4 – 16 años (nacidos después del 01/06/2001 inclusive y antes del 31/05/2014).

Teniendo ya un abono dentro de la Grada Familiar, ¿se podría añadir algún abono extra?
Siempre y cuando cumpliendo con los requisitos y no llegando al máximo de grupo familiar que serían 5 personas (1 adulto y 4 niños; 2 adultos y 3 niños; 2 adultos y 2 niños; 3 adultos y 1 niño).

SOM FAMILIA.

TEMPORADA **2017.18**