CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

GOAL2GO — VIAJES DE FÚTBOL

Última actualización: agosto de 2026

Estas Condiciones Generales regulan la contratación de los viajes de fútbol comercializados por **LUMAR BELLCAT S.L.**, bajo la marca comercial **Goal2go**.

La contratación de cualquiera de los viajes ofrecidos por Goal2go implica la aceptación de estas condiciones por parte del viajero.

---

1. Objeto del servicio

Goal2go comercializa viajes y experiencias de fútbol que pueden incluir, entre otros:

- Entradas para partidos de fútbol.
- Entradas VIP, Hospitality o experiencias premium.
- Alojamiento en hoteles.
- Traslados.
- Otros servicios relacionados con el viaje.

Los paquetes de Goal2go incluyen necesariamente **entradas para un partido de fútbol**, siendo estas uno de los elementos principales del viaje.

Cuando el paquete incluya dos o más servicios de viaje, como alojamiento y entradas/servicios asociados al viaje, podrá estar sujeto a la normativa aplicable a los **viajes combinados**, en función de las características concretas de cada contratación.

---

2. Características del viaje

Antes de realizar la contratación, Goal2go facilitará al cliente una propuesta en la que se indicarán, según corresponda:

- Partido seleccionado.
- Equipo local y visitante.
- Fecha prevista del partido.
- Horario del partido, cuando esté confirmado.
- Fecha de entrada y salida del alojamiento.
- Número de noches.
- Categoría y características del alojamiento.
- Tipo y ubicación de las entradas.
- Número de entradas incluidas.
- Servicios adicionales contratados.
- Precio total.
- Condiciones especiales aplicables.

La información facilitada en la propuesta y aceptada por el cliente formará parte de las condiciones particulares de la reserva.

3. Entradas para los partidos

Las entradas constituyen un elemento esencial de los viajes de Goal2go.

Dependiendo del partido, Goal2go podrá ofrecer:

- Entradas estándar.
- Entradas Premium.
- Entradas VIP.
- Entradas Hospitality.
- Experiencias oficiales del club.
- Otras modalidades de acceso disponibles a través de proveedores autorizados.

El tipo de entrada, ubicación, beneficios incluidos y condiciones particulares serán los especificados en la propuesta enviada al cliente.

En determinados partidos de alta demanda, las entradas estándar pueden estar limitadas a socios o tener una disponibilidad muy reducida. En estos casos, Goal2go podrá ofrecer exclusivamente entradas VIP, Hospitality o Premium.

El cliente será informado previamente del tipo de entrada incluido en su paquete.

4. Fecha y horario de los partidos

Las fechas y horarios de determinados partidos pueden no estar confirmados en el momento de realizar la reserva.

En competiciones como la Premier League, Champions League, Europa League u otras competiciones profesionales, los horarios pueden estar sujetos a modificaciones por parte de la organización, clubes, operadores audiovisuales u otros organismos competentes.

Cuando el horario todavía no esté confirmado, Goal2go informará al cliente de:

1. La fecha prevista del partido.
2. El intervalo o posibles días de celebración conocidos.
3. El itinerario de viaje propuesto.
4. Las condiciones específicas de la reserva.

La información sobre horarios no confirmados será comunicada al cliente antes de realizar el pago correspondiente.

5. Reservas con horario de partido pendiente de confirmación

Cuando el horario definitivo del partido todavía no haya sido confirmado, Goal2go podrá ofrecer la posibilidad de realizar una **reserva anticipada** para asegurar la disponibilidad de los servicios del viaje y, especialmente, de las entradas.

En estos casos, el sistema de pago será:

60 % en el momento de la reserva

El cliente abonará el **60 % del importe total** para confirmar la reserva y permitir a Goal2go realizar las correspondientes gestiones y reservas con sus proveedores.

40 % tras la confirmación del horario

El **40 % restante** se abonará una vez que el horario definitivo del partido haya sido confirmado, siempre que dicho horario sea compatible con el itinerario establecido en la propuesta aceptada por el cliente.

Goal2go informará al cliente de la confirmación del horario y de la compatibilidad con el itinerario.

6. Compatibilidad del horario con el itinerario

Cuando el horario del partido no estuviera confirmado en el momento de la contratación, Goal2go establecerá previamente un **itinerario de referencia**, que será comunicado al cliente y formará parte de la propuesta.

Una vez confirmado el horario:

A. El horario es compatible con el itinerario

Si el partido se disputa dentro del día o intervalo previsto y resulta compatible con el itinerario acordado:

- La reserva continuará con normalidad.
- El cliente deberá abonar el **40 % restante**.
- Los servicios contratados se mantendrán.
- No procederá una cancelación gratuita por el mero hecho de que el horario definitivo haya sido confirmado posteriormente, siempre que este sea compatible con el itinerario establecido.

B. El horario no es compatible con el itinerario

Si el horario finalmente confirmado hace que el viaje **no pueda realizarse conforme al itinerario previamente establecido y aceptado**, y no existe una alternativa razonable que permita mantener el viaje en las condiciones acordadas:

- El cliente podrá cancelar la reserva.
- El **40 % pendiente no será cobrado**.
- Goal2go procederá al **reembolso del 60 % abonado inicialmente**.

En este supuesto, Goal2go asumirá la gestión de los servicios que ya hayan sido contratados con proveedores, incluyendo la gestión de las entradas, alojamiento y demás servicios, con el objetivo de recuperar, cuando sea posible, los importes abonados.

El derecho del cliente al reembolso en este supuesto **no estará condicionado a que Goal2go consiga recuperar previamente el importe de las entradas o de otros servicios contratados**.

7. Cambios de horario posteriores a la contratación

Una vez confirmado un partido, el horario podrá estar sujeto a modificaciones posteriores por parte de la competición.

Los horarios comunicados por Goal2go se consideran sujetos a las modificaciones oficiales que puedan producirse antes del inicio del viaje.

Cuando se produzca un cambio de horario que no suponga una modificación sustancial de las características principales del viaje y el itinerario pueda seguir ejecutándose razonablemente, Goal2go adaptará, cuando sea necesario y posible, los servicios contratados.

El mero cambio de hora o de día dentro del periodo previsto inicialmente **no supondrá automáticamente el derecho a un reembolso**, siempre que el viaje pueda seguir ejecutándose de acuerdo con las características esenciales contratadas.

Cuando una modificación sea sustancial y afecte a una característica principal del viaje de forma que no pueda ejecutarse conforme a lo contratado, se aplicarán los derechos reconocidos al viajero por la normativa vigente.

---

8. Cancelación por parte del cliente

El cliente podrá solicitar la cancelación del viaje antes de su inicio.

La cancelación estará sujeta a los **gastos y condiciones de cancelación aplicables a la reserva**, teniendo en cuenta:

- La antelación de la cancelación.
- Los gastos ya incurridos por Goal2go.
- Las condiciones de los proveedores.
- El carácter reembolsable o no reembolsable de las entradas.
- El alojamiento reservado.
- Los demás servicios incluidos en el paquete.
- La posibilidad de reutilizar o revender los servicios contratados.

Las condiciones particulares de cancelación aplicables a cada viaje podrán especificarse en la propuesta enviada al cliente.

---

9. Entradas no reembolsables

Debido a la naturaleza de determinados eventos deportivos, las entradas pueden ser adquiridas por Goal2go bajo condiciones **no reembolsables y/o no transferibles**.

Cuando las entradas contratadas sean no reembolsables, su coste podrá formar parte de los gastos de cancelación del viaje cuando el cliente solicite una cancelación voluntaria.

El cliente será informado, cuando resulte aplicable, de la existencia de condiciones especiales de las entradas antes de confirmar la reserva.

---

10. Vuelos

Salvo que se indique expresamente lo contrario en la propuesta, **los vuelos no están incluidos en el precio del paquete**.

Cuando el cliente contrate los vuelos directamente por su cuenta, Goal2go no será responsable de las condiciones de dichos vuelos, incluyendo:

- Cambios de horario.
- Cancelaciones.
- Retrasos.
- Equipaje.
- Gastos adicionales.
- Pérdida del vuelo.

Cuando Goal2go gestione los vuelos como parte del paquete, estos estarán sujetos a las condiciones de la compañía aérea y a las condiciones particulares comunicadas al cliente.

---

11. Alojamiento

El alojamiento incluido será el indicado en la propuesta aceptada por el cliente.

La categoría, ubicación, número de noches, régimen de comidas y tipo de habitación serán los especificados en las condiciones particulares.

Los horarios de check-in y check-out estarán sujetos a las condiciones del establecimiento.

Cuando sea necesario modificar el alojamiento por causas ajenas a Goal2go, se ofrecerá, cuando resulte posible, un alojamiento alternativo de características equivalentes o superiores.

---

12. Traslados

Los traslados únicamente estarán incluidos cuando aparezcan expresamente en la propuesta contratada.

Cuando se contraten traslados privados, se indicarán previamente:

- Punto de recogida.
- Punto de destino.
- Número de pasajeros.
- Equipaje incluido, cuando corresponda.
- Precio.

Los horarios de recogida podrán adaptarse cuando existan cambios razonables en los horarios de los vuelos o del viaje.

---

13. Modificaciones solicitadas por el cliente

Cualquier modificación solicitada por el cliente después de confirmar la reserva estará sujeta a:

- Disponibilidad.
- Condiciones de los proveedores.
- Gastos administrativos.
- Diferencias de precio.
- Gastos de modificación o cancelación aplicables.

Goal2go comunicará al cliente cualquier coste adicional antes de efectuar la modificación.

14. Cesión de la reserva

Cuando la normativa aplicable lo permita, el cliente podrá solicitar la cesión de su reserva a otra persona que cumpla las condiciones aplicables al viaje.

La solicitud deberá realizarse con una antelación razonable y estará sujeta a la disponibilidad y a las condiciones de los proveedores.

Los gastos razonables derivados de la cesión podrán ser repercutidos al cliente.

15. Fuerza mayor y circunstancias inevitables y extraordinarias

Cuando concurran circunstancias inevitables y extraordinarias que afecten significativamente a la ejecución del viaje o al transporte de pasajeros al destino, se aplicarán los derechos establecidos por la legislación vigente.

En determinados supuestos, el viajero podrá resolver el contrato sin penalización y obtener el reembolso correspondiente.

16. Cancelación por parte de Goal2go

Goal2go podrá cancelar un viaje cuando resulte imposible ejecutarlo por causas legalmente previstas o por circunstancias inevitables y extraordinarias.

En estos casos, se aplicarán los derechos de reembolso y demás derechos reconocidos al viajero por la legislación vigente.

Cuando sea posible, Goal2go podrá ofrecer un viaje alternativo de características equivalentes o superiores.

17. Responsabilidad

Goal2go responderá frente al viajero de la correcta ejecución de los servicios de viaje incluidos en el contrato, en los términos establecidos por la normativa aplicable.

Cuando un servicio sea prestado directamente por un proveedor externo, Goal2go realizará las gestiones necesarias ante dicho proveedor cuando se produzca una incidencia.

No obstante, las condiciones específicas de los proveedores podrán determinar determinados aspectos operativos del servicio.

18. Documentación del viaje

Antes del inicio del viaje, Goal2go facilitará al cliente la documentación necesaria para disfrutar de los servicios contratados, incluyendo cuando corresponda:

- Confirmación de alojamiento.
- Entradas.
- Información del partido.
- Traslados.
- Información de contacto.
- Cualquier otra documentación necesaria.

Las entradas digitales serán enviadas al email facilitado por el cliente cuando estén disponibles.

El cliente será responsable de proporcionar correctamente sus datos de contacto.

19. Horarios y modificaciones de las competiciones deportivas

El cliente reconoce que las competiciones deportivas profesionales están sujetas a modificaciones de calendario por motivos deportivos, televisivos, organizativos, de seguridad o de cualquier otra naturaleza.

Por este motivo, las fechas y horarios de los partidos se considerarán:

a) Confirmados, cuando la competición haya publicado oficialmente el horario correspondiente.

b) Pendientes de confirmación, cuando la fecha aproximada haya sido publicada pero el día y/o la hora definitiva todavía no estén confirmados.

Goal2go informará al cliente de esta circunstancia antes de la contratación.

Cuando el partido esté pendiente de confirmación, el itinerario propuesto se establecerá teniendo en cuenta la información disponible en ese momento.

20. Pagos

Salvo que la propuesta particular establezca condiciones diferentes:

Partidos con horario confirmado

El pago se realizará de acuerdo con las condiciones indicadas en la propuesta.

Partidos con horario pendiente de confirmación

Se aplicará el siguiente calendario:

60 % — En el momento de realizar la reserva.

40 % — Una vez confirmado oficialmente el horario, siempre que este sea compatible con el itinerario establecido y aceptado previamente.

Si el horario confirmado no permite ejecutar el viaje conforme a las condiciones esenciales acordadas y no existe una alternativa viable:

- El 40 % restante no será cobrado.
- Goal2go devolverá al cliente el 60 % abonado inicialmente.
- Goal2go gestionará directamente con sus proveedores la recuperación de los importes que correspondan.

---

21. Precios

El precio total será el indicado en la propuesta aceptada por el cliente.

Salvo que se indique expresamente lo contrario, el precio incluirá únicamente los servicios detallados en dicha propuesta.

Cualquier servicio adicional solicitado posteriormente podrá generar un coste adicional.

Los impuestos y tasas aplicables estarán incluidos o indicados de acuerdo con la normativa vigente.

---

22. Comunicación con el cliente

Goal2go podrá utilizar el correo electrónico, teléfono y/o aplicaciones de mensajería facilitadas por el cliente para:

- Confirmar reservas.
- Informar de modificaciones.
- Enviar documentación.
- Comunicar cambios de horario.
- Gestionar incidencias.
- Solicitar información necesaria para completar la reserva.

El cliente será responsable de mantener actualizados sus datos de contacto.

---

23. Reclamaciones

El cliente podrá comunicar cualquier incidencia durante el viaje a Goal2go a través de los canales de contacto facilitados en la documentación del viaje.

Goal2go procurará resolver las incidencias con la mayor rapidez posible.

Las reclamaciones posteriores al viaje deberán realizarse por escrito y con la documentación justificativa correspondiente cuando resulte necesario.

24. Legislación aplicable

Las presentes condiciones se regirán por la legislación española aplicable a la contratación de viajes y, cuando corresponda, por la normativa específica sobre viajes combinados y protección de consumidores y usuarios.

Cuando exista contradicción entre una cláusula de estas condiciones y una norma de carácter imperativo aplicable al contrato, prevalecerá dicha norma.

25. Aceptación de las condiciones

La aceptación de la propuesta y/o realización del primer pago implica que el cliente declara haber recibido información suficiente sobre:

- Los servicios incluidos.
- El precio.
- Las condiciones de las entradas.
- El alojamiento.
- Las fechas previstas.
- El estado de confirmación del horario del partido.
- Las condiciones de pago.
- Las condiciones de cancelación aplicables.
- Las presentes Condiciones Generales de Contratación.

El contrato y su confirmación serán proporcionados al cliente en un soporte duradero.

RESUMEN DE LAS CONDICIONES PARA EL CLIENTE

🎟 **Entradas:** siempre incluidas en los viajes de fútbol Goal2go y sujetas a las condiciones específicas de cada partido.

📅 **Horario confirmado:** se reserva el viaje con las condiciones indicadas en la propuesta.

⏳ **Horario pendiente de confirmación:** 60 % al reservar + 40 % cuando se confirme el horario, siempre que encaje con el itinerario establecido.

☑ **Si el horario confirmado encaja:** el viaje continúa con normalidad y se abona el 40 % restante.

❌ **Si el horario confirmado NO encaja con el itinerario establecido:** el 40 % restante no se cobra y Goal2go devuelve el 60 % abonado inicialmente.

🔄 **Cambios posteriores de horario:** si el viaje puede seguir realizándose conforme a sus características esenciales, el cambio no supondrá automáticamente la cancelación ni el reembolso.

❌ **Cancelación voluntaria del cliente:** estará sujeta a las condiciones y gastos de cancelación aplicables a la reserva.

✈ **Vuelos:** no incluidos salvo indicación expresa.

🏨 **Hotel:** incluido según las condiciones indicadas en cada propuesta.

💳 **Pago con horario pendiente:** 60 % en la reserva + 40 % cuando se confirme el horario y este sea compatible con el itinerario.

📄 **Condiciones particulares:** formarán parte de cada reserva y concretarán las condiciones específicas del viaje contratado.