



PREGUNTAS FRECUENTES



PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Qué incluye el Abono 22/23 Fútbol y Abono 22/23 Baloncesto?
2. ¿Cuál es el horario de atención para los abonados?
3. ¿Hasta qué día tengo reservado mi asiento y número?
4. Soy abonado de la temporada anterior, ¿cómo puedo renovar?
5. Si no he sido abonado durante la 21/22 ¿cuál es el procedimiento para abonarse?
6. ¿Qué es la Tarjeta Centenario?
7. ¿Cómo puedo sacar el ABONO BALONCESTO?
8. ¿Cómo demuestro que he sido abonado en algún momento de los últimos 100 años para beneficiarme del precio SOY100?
9. ¿Este año hay Días del Club?
10. ¿Cuándo puedo realizar un cambio de asiento?
11. ¿Puede renovar mi carnet otra persona en mi lugar?
12. ¿Hay opción para fraccionar el pago?
13. ¿Puedo tener el carnet gratis esta temporada?
14. Si renuevo online, ¿cómo recojo mi abono?
15. Si pierdo el mail recibido, ¿pierdo el abono?
16. ¿Existe la tarjeta BABY?



1. ¿Qué incluye el Abono 22/23 de fútbol y de baloncesto?

El **ABONO DE FÚTBOL** incluye:

- Los partidos de **liga regular 1RFEF de la temporada 2022/23** jugados como local, que se puedan disputar con público y que no sean Días del Club.
- Los partidos del Júpiter y del División de Honor, excepto si se fijara algún día de apoyo a la cantera.
- Los partidos de fútbol femenino, excepto si se fijara algún día de apoyo a la cantera.
- En general, los partidos de equipos de la Academia Culturalista excepto si se fijara algún día de apoyo a la cantera.
- No están incluidos los partidos de **BALONCESTO**, salvo que se adquiriera el complemento (+20€) de abono baloncesto que incluirá los mismos partidos que el **ABONO BALONCESTO**.

El **ABONO BALONCESTO** incluye los partidos de Liga EBA de temporada regular 2022/23 jugados como local y que se puedan disputar con público. Los menores de 18 años y los universitarios presentando su carnet universitario pueden acceder gratis a los partidos.

Se emitirán **ABONOS DIFERENTES** para cada una de las modalidades, fútbol y baloncesto.



2. ¿Cuál es el horario de atención para los abonados?

La atención al abonado tanto presencial como de soporte telefónico y telemático será de 10.00 a 14.30 y de 15.00 a 17.00 horas de lunes a viernes solicitando **CITA PREVIA** (a través de la web o a través de teléfono) para evitar colas innecesarias.

TFNO atención usuario: 987253769

3. ¿Hasta qué día tengo reservado mi asiento y número?

Los abonados tienen reservado su asiento hasta el día 21 de septiembre incluido.

A partir de esa fecha, el asiento podrá ponerse a la venta.

El número de abonado se conserva hasta nuestro último partido de temporada.

4. Soy abonado de la temporada 21/22 ¿cómo puedo renovar?

Puede renovar presencialmente o vía online:

- **Presencialmente en las oficinas del club.** Solicitando cita previa de 2 formas:
 - En nuestra página web www.cydleonesa.com
 - o por teléfono 987253769 en horario de 10.00-14.30 y de 15.00 a 17.00 de lunes a viernes
- **Online**

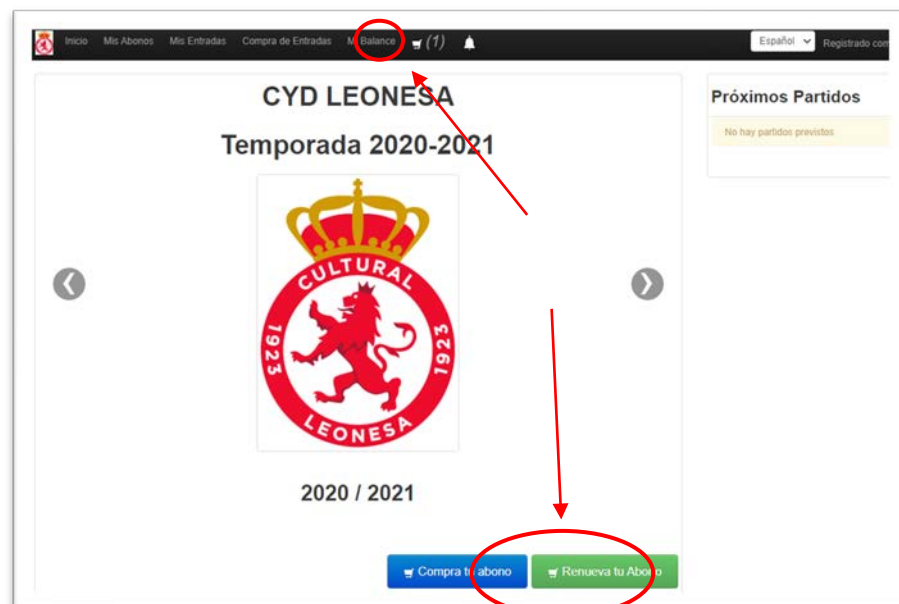
Para **renovar online** tienes que acceder a www.cydleonesa.com en el botón ABONOS y disponer de una tarjeta de crédito para realizar el pago. Sólo requiere 2 pasos:

- I. Acceso
- II. Pago

I.-ACCESO: Se accederá con el usuario y contraseña que le ha facilitado el Club.

- A. **Si no tienes usuario ni contraseña:** escribe a entradas@cydleonesa.com indicando tu nombre, apellidos, DNI y mail. Recibirás un mail en un máximo de 48 horas laborales
- B. **Si recuerdas tu usuario pero has olvidado tu contraseña,** puedes solicitar una nueva en la misma página pulsando “Olvidaste tu contraseña”. Si en algún momento nos has facilitado tu mail, estará asociado a tu usuario y automáticamente recibirás una nueva contraseña por mail. En caso de que no suceda es porque hay algún error en el correo registrado y debes escribir a entradas@cydleonesa.com indicando tu nombre, apellidos, DNI y mail. Recibirás un mail en un máximo de 48 horas laborales

Pulsar en el botón **RENOVAR ABONO** o en TU CARRITO DE COMPRA (en la barra superior):





Selecciona el abono y pulsa aceptar

Si deseas que te **enviemos el abono a tu domicilio** elige en este momento el **complemento de gastos de envío por 5€ adicionales**. Si deseas que te enviemos sin coste en el mismo envío algún carnet más de tu familia mándanos un mail con los recibos de los carnets que deseas a entradas@cydleonesa.com
Si realizas alguna compra en la tienda online indica los datos de los abonos al realizar tu compra y te los enviaremos junto con tu compra.

Si además deseas sacarte el **ABONO BALONCESTO**, **selecciona el complemento abono baloncesto + 20 €** y te lo enviaremos seleccionando el complemento.

II. PAGO:

Comprueba el pedido y el precio. Comprueba y guarda tus datos personales y procederás al pago con tarjeta de crédito. Recibirás tu abono virtual y el recibo de pago en tu mail.

Los abonos tramitados online podrán recogerse en el Club a partir de las 48 horas laborales siguientes. El abono virtual recibido en el mail tiene total validez para el acceso al Estadio presentándolo en el teléfono móvil.



5. Si no he sido abonado durante la 21/22 ¿Cuál es el procedimiento para abonarse?

Tienes que hacerlo de **forma presencial** solicitando **CITA PREVIA** para que puedas elegir asiento y traernos tu documentación para darte de alta: fotocopia del DNI y en caso de menores de edad, fotocopia del DNI del padre/madre/tutor y formulario de inscripción que puedes descargar [aquí](#).

Puedes solicitar la cita previa de 2 formas:

- En nuestra página web www.cydleonesa.com
- o por teléfono: 987253769 en horario de 10.00-14.30 y de 15.00 a 17.00

6. ¿Qué es la Tarjeta Centenario

La Tarjeta Centenario es GRATIS para las renovaciones de los abonados 21/22 y para abonados de categoría NUEVOS (incluye los 2 días del club)

La Tarjeta Centenario tiene un **coste adicional de 10€ para los abonados SOY100** (incluye días del club) y abonados BALONCESTO (no incluye días del club).

Con la **TARJETA CENTENARIO** además podrás disfrutar de 2 entradas adicionales para cualquier partido de liga regular (no día del club ni zona VIP) sujeto a disponibilidad de aforo. También tendrás descuentos en Tienda, ofertas de patrocinadores y acceso a sorteos.



Esta temporada la tarjeta simpatizante es la **TARJETA CENTENARIO**. Puedes adquirirla por 30€. Disfrutarás de los mismos descuentos que los abonados en la Tienda Oficial del Club y de 2 entradas para el partido que elijas (no Días del Club) y siempre sujeto a disponibilidad de aforo. Para su emisión pasa por oficinas o compra online desde nuestra Tienda Oficial <https://shop.cydleonesa.com/es/>

7. ¿Cómo puedo sacar el ABONO BALONCESTO?

Si sólo quieres sacar el abono baloncesto puedes hacerlo presencialmente mediante cita previa en las oficinas del club o bien puedes sacar tu abono online entrando en <https://shop.cydleonesa.com/es/>

Si eres abonado del fútbol puedes adquirir el **ABONO BALONCESTO**, por 20 adicionales bien de forma presencial o bien renovando online.

Si eres abonado nuevo o SOY100 tienes que hacer el carnet de forma presencial y aportar fotocopia del DNI.

8. ¿Cómo demuestro que he sido abonado en algún momento de los últimos 100 años para beneficiarme del precio SOY100?

Nuestro club cuenta con la base de datos de abonados desde el año 2009. Si fuiste abonado con anterioridad tienes que aportarnos cualquier documento, fotografía, objeto,... que pueda ayudarnos a saber que fuiste abonado de la Cultu en algún momento de su historia.



¿Este año hay días del Club?

El día del Club es una importante ayuda para la economía del club que ayuda a mantener los precios base más bajos. Este año habrá 2 días del club: Jornada 13 con Unionistas de Salamanca y Jornada 28 con el RC Deportivo Coruña. Ahora bien, en esta temporada tan especial:

- todos aquellos abonados 21/22 que renueven tienen Tarjeta Centenario **gratis con días del club incluidos**,
- los nuevos abonados tienen incluido en el precio del abono la TARJETA CENTENARIO y tienen **incluidos los días del club**
- los abonados SOY100 no tienen incluidos los días del club pero pueden adquirir la Tarjeta Centenario **por sólo 10€ y estarán incluidos**
- los simpatizantes que adquieran la Tarjeta Centenario por 30€ **podrán usar una** de sus 2 entradas en un partido del Día del Club
- los abonados del baloncesto que adquieran la Tarjeta Centenario por 10€ pueden disfrutar de 2 entradas en cualquier zona (no VIP) y en cualquier partido de liga regular pero **no en días del club**

AYER, HOY Y SIEMPRE. ABÓNATE AL 100

desde 28 JULIO: PRESENCIAL	AYER=	SOY 100	✓	Para los que alguna vez fueron abonados en estos 100 años: Precio renovación 100% y tarjeta centenario + 10 € +20€ BALONCESTO (con Tarjeta = Días club incluidos)
desde 28 JULIO: PRESENCIAL	HOY=	NUEVOS ABONADOS	👤	Para los que vienen por primera vez. Tarjeta Centenario gratis!!! +20€ BALONCESTO (Días club incluidos)
ONLINE YA DISPONIBLE desde 28 JULIO: PRESENCIAL	SIEMPRE=	100%	👍	Para las renovaciones de los abonados 21/22 Tarjeta Centenario gratis!!! +20€ BALONCESTO (Días club incluidos)



9. ¿Cuándo puedo realizar un cambio de asiento?

Si deseas realizar un cambio de asiento deberás hacer la renovación **de forma presencial** para poder hacer la **selección de asiento** en ese mismo momento entre los asientos disponibles y si al renovar tu abono no está disponible el asiento que quieres porque lo tiene reservado un abonado de la temporada 21/22, tienes que esperar hasta el día 22 de septiembre que es cuando liberamos los asientos de las personas que no han reservado.

10. ¿Puede renovar o sacar mi carnet otra persona en mi lugar?

Para hacer la **renovación online** es necesario que le facilites a esa persona tu usuario y contraseña.

Para la **renovación o compra presencial**, podrá acudir otra persona portando el abono o una fotocopia o foto del mismo. Cada persona puede acudir con 6 carnets como máximo. Es imprescindible haber solicitado las citas previas suficientes

11. ¿Hay opción para fraccionar el pago?

Si bien no tenemos contemplada la opción de fraccionamiento de pagos trataremos de atender situaciones personales. Para ello puede contactar con nuestra dirección entradas@cydleonesa.com y explicarnos cómo poder ayudarle.



12. ¿Puedo tener el carnet gratis esta temporada?



Gracias al acuerdo con **Nec Expert** tu carnet puede ser, hasta totalmente **GRATIS** esta temporada únicamente cambiando de operador telefónico. **Llama al 919 601 353** sin ningún tipo de compromiso de lunes a viernes de 10.00 a 15.00 horas.

¡Importante! Llama al 919 601 353 y consulta esta opción **ANTES DE RENOVAR EL ABONO**, la gestión con Nec Expert tiene que ser **previa a la renovación** y **no puede retrotraerse**.

13. Si renuevo online, ¿cómo recojo mi abono?

Los abonos tramitados online podrán recogerse en el Club a partir de las 48 horas laborables siguientes en el horario de atención al público.

El abono virtual recibido en el mail tiene total validez para el acceso al Estadio presentándolo en el teléfono móvil.

Si deseas que te **enviemos el abono a tu domicilio** elige en el momento de la compra online el complemento de gastos de envío por 5€ adicionales. Si deseas que te enviemos sin coste en el mismo envío algún carnet más de tu familia mándanos un mail con los recibos de los carnets que deseas a entradas@cydleonesa.com

14. Si pierdo el mail recibido, ¿pierdo el abono?

No. Desde la plataforma de abonos y entradas siempre puedes acceder al apartado “Mis Abonos” donde volver a descargar tu abono.



15. ¿Este año hay tarjeta BABY?

Esta temporada contamos con la **Tarjeta baby para niños de 0-3 años** (ambos inclusive). Tiene derecho a número de socio. No facilita acceso al campo ni tiene reserva de asiento. Precio: 10€. Los menores de 3 años pueden entrar sin abono, gratuitamente, al Estadio no ocupando asiento.

Para cualquier duda no reflejada en la página web o en este documento, no dudes en contactar con entradas@cydleonesa.com

Ayer, hoy y siempre

