



PREGUNTAS Y RESPUESTAS - CAMPAÑA DE ABONADOS 2021/22

PROCESO DE RENOVACIÓN

1. ¿Puedo renovar en las taquillas del estadio?

Debido a las restricciones provocadas por la pandemia, esta temporada NO habrá atención presencial en taquillas. Todas las gestiones deberán ser realizadas de forma telemática a través de nuestra web o de la app móvil.

2. ¿Y puedo renovar por teléfono?

En cumplimiento con la LOPD (protección de datos de carácter personal) NO es posible realizar la renovación de manera telefónica. Eso sí, a través del número **955.54.55.05** le facilitaremos toda la información que necesite, así como ayudarle en el proceso. Este servicio estará operativo durante la Campaña de Renovación, de lunes a sábado, de 10:00 a 20:00 h. ininterrumpidamente.

3. ¿Qué datos necesito para renovar?

El número de socio de la temporada 2019/20 y su PIN. Si no los recuerda, nos lo podrá solicitar por teléfono (955.54.55.05), por email a gestionabonos@sevillafc.com, o directamente en este enlace: [Recordatorio PIN](#).

4. ¿Es imprescindible disponer de un correo electrónico para la renovación?

Sí, es imprescindible disponer de un correo electrónico propio y único para cada Socio Abonado, excepto para menores de 16 años, que podrán facilitar el mismo del Adulto que realice la gestión.

5. ¿Y para qué necesito tener un email?

Por recomendación de las autoridades sanitarias, TODOS los Socios Abonados recibirán su carnet esta temporada en formato Passbook a través de correo electrónico.

6. ¿Qué es el carnet en formato Passbook?

Es su carnet de Socio Abonado en formato digital, que sustituye al tradicional en tarjeta de plástico, y que le permitirá acceder al estadio.

7. ¿Y cómo funciona?

Usted recibirá por correo electrónico un enlace de descarga de su carnet en este formato, debiendo descargarlo en su teléfono móvil para posteriormente poderlo abrir con cualquier app "Wallet" instalada en su dispositivo. Dicho Passbook deberá usarlo para entrar al estadio a través de los tornos de acceso.



8. ¿Entonces no puedo tener mi carnet en el formato tradicional?

Sí, aunque es opcional. Para ello deberá abonar los gastos de envío por mensajería (9,95€ por cada carnet; son envíos individualizados, aun cuando vayan a la misma dirección de envío), y solicitarlo en el mismo momento de la renovación.

9. ¿Estarán disponibles la cesión y/o el compra tu asiento?

Todos los servicios asociados al carnet de abonado y que tengan relación con asistencia al estadio, no estarán disponibles hasta que se puedan disputar los partidos con un 100% de aforo, y sin restricciones de acceso.

10. He perdido mi carnet de la Temporada pasada, ¿Qué datos necesito para renovar?

Para renovar sólo necesita su número de socio y su PIN. En el caso de que no recuerde su PIN puede solicitarlo a través de la web.

11. Quiero modificar mis datos personales ¿Cómo puedo hacerlo?

A través del portal del socio podrá modificar datos personales como dirección, teléfono o email. Si solicita el envío del carnet en formato plástico, se enviará a la dirección que conste en su ficha de socio.

12. ¿Le puedo ceder mi asiento a alguien esta Temporada y, además, mantener mi antigüedad?

Sí, puede ceder su asiento a algún familiar, el cuál será nuevo socio abonando su cuota de alta y usted renovar su condición de socio, con el carnet de socio rojo manteniendo por tanto su antigüedad y sus ventajas de socio, pero no las de abonado. Para realizar dicho procedimiento, debe dirigirse por escrito al correo electrónico gestionabonos@sevillafc.com

13. Quiero un asiento para mi hijo de 7 años esta temporada, él es socio menor de 5 años, ¿Qué pasos debo seguir?

Los Menores de 16 años sean socios rojos o abonados, tienen preferencia desde el primer día de cambios para escoger o cambiar de asiento y acercarse el máximo posible a un familiar adulto. Para ello deberá realizar una inscripción previa a través del portal del abonado, una vez haya llevado a cabo la renovación del abono.

14. ¿Cómo se realizarán los cambios de asientos este año si no hay atención presencial?

Para solicitar un cambio de localidad es imprescindible haber renovado. Una vez hecha la renovación debe inscribirse en el siguiente enlace a través del portal del abonado <https://taquillas.sevillafc.es/inscripcion-solicitud-previa>.

Consulte toda la información sobre los cambios de localidades en el siguiente [enlace](#).



15. Soy persona de movilidad reducida y me desplazo en silla de ruedas, me gustaría ser abonado para esta próxima Temporada, ¿Cómo puedo gestionarlo?

En estos momentos, todas nuestras plazas disponibles de movilidad reducida están abonadas, póngase en contacto con nosotros a través de taquillas@sevillafc.com para que tengamos su solicitud en el caso de que no haya alguna renovación por parte de nuestros abonados y podamos contactarle.

16. ¿Cómo puedo realizar un cambio de titularidad?

Puede solicitar una baja por un alta, mantendrán el asiento del abonado anterior, pero perderán la antigüedad. Deberá abonar la cuota de alta estipulada para nuevas altas. Para realizar la gestión debe contactar a través del correo gestiondeabonos@sevillafc.com

17. En el caso de que tenga dinero acumulado por la devolución por Covid pero no quiera renovar, ¿Qué debo hacer?

Puede contactarnos en el email gestionabonos@sevillafc.com para solicitar la devolución del importe.

18. ¿Cuál es el procedimiento que hay que seguir para realizar un cambio de asiento entre abonados? ¿Qué debo presentar para hacer efectivo el cambio de asiento?

Para realizar un intercambio de asientos solo es necesario presentar el DNI y el carnet de socio de ambos, y el intercambio se realiza en el momento de la renovación. Debe ponerse en contacto con el departamento del Área Social a través del correo electrónico gestiondeabonos@sevillafc.com para que se realice la gestión.

19. No puedo descargar el abono Passbook ¿Qué puedo hacer?

Lo primero que tiene que verificar es si posee en su dispositivo móvil una aplicación "wallet" para poder abrir el Passbook correctamente. Si el fallo persiste, rogamos se ponga en contacto con nosotros a través del correo electrónico taquillas@sevillafc.com

20. He solicitado el envío del carnet simbólico y aún no lo he recibido ¿Cuánto tarda en llegar a mi domicilio?

El envío del carnet físico se enviará pasadas 72 horas hábiles desde el momento de la renovación.