

PREGUNTAS FRECUENTES

Entradas

¿Cómo puedo comprar las entradas?

En nuestra plataforma de venta de entradas. Puedes pinchar [aquí](#)

¿Dónde puedo recoger mis entradas?

Las entradas compradas a través de nuestra web son entradas que puedes imprimir en casa (*print at home*). Tendrás la opción de recuperarlas en la taquilla del Pabellón siempre que aportes los datos de la compra (tarjeta con la que se hizo el pago, número de teléfono o resguardo de la compra) desde una hora antes del inicio del evento. Si las compraste en otro punto de venta, tendrás que consultar con la empresa gestora correspondiente.

¿Cuál es el horario de las taquillas?

Siempre abrimos una hora antes del inicio del evento y, en casos excepcionales, incluso estamos más tiempo abiertos.

¿Qué necesito para recoger las entradas?

Dependerá de la empresa gestora de la venta de entradas donde realizaste la compra. Si has realizado la compra a través de www.pabellonsantiagomartin.net tienes tres opciones: traerla impresa, descargarla en el móvil o venir a recogerla a la taquilla. En este último caso, deberás tener la tarjeta con la que pagaste, el número de teléfono que diste de alta o el resguardo que se te envió por correo electrónico.

Si no he sido yo quién ha comprado las entradas, ¿las podré recoger?

No, a menos que traigas una autorización firmada por la persona que realizó la compra y los datos necesarios para retirar la entrada en la taquilla.

Si he perdido o me han robado las entradas, ¿se pueden reimprimir?

Si compraste las entradas en nuestra web, podrá reimprimirlas siempre accediendo al e-mail de confirmación pero deberás comunicarlo para que podamos bloquearlas y no se haga un uso fraudulento de las mismas. Si necesitas contactar con nosotros puedes escribirnos a pabellon@idecogestion.net

¿Se puede llevar la entrada en el móvil y no impresa?

Sí, sin problema.

Si he comprado las entradas y el día del evento no puedo acudir, ¿me devuelven el dinero?

Lamentablemente, las entradas no pueden devolverse ni cambiarse.

¿Se pueden comprar entradas en las taquillas del recinto?

No a diario. Solamente pueden comprarse en taquilla el mismo día del evento desde una hora antes y solo en caso de que aún queden disponibles.



Las entradas compradas en las taquillas del recinto ¿se pueden pagar con tarjeta de débito o crédito?
Sí, y también en metálico.

¿Qué ocurre si no he comprado las entradas en canales oficiales?

Ten mucho cuidado con eso porque es muy posible que no sean válidas y que incluso hayas pagado un precio más elevado. Te recomendamos siempre que las adquieras a través de nuestra web o en los canales de venta oficiales.

¿Puedo publicar una foto de mis entradas en redes sociales?

Te sugerimos que no publiques fotos de tus entradas pero, si lo haces, asegúrate siempre de que no aparece el código de barras o QR en la imagen que compartas para evitar sorpresas ya que solo accede al evento el primero que presenta su entrada.

Taquillas

¿A qué hora abren las taquillas?

Una hora antes de que se inicie el evento.

¿Dónde están las taquillas del pabellón?

Están situadas en la terraza superior, frente a la puerta verde número 3. Puedes acceder por cualquiera de las cancelas exteriores, por las escaleras, la rampa o desde el parking por el ascensor.

¿Se pueden comprar entradas en las taquillas del recinto?

Solamente los días del evento y si quedan entradas disponibles.

Acceso

¿Dónde está el Pabellón de Deportes de Tenerife Santiago Martín?

La dirección es c/ Mercedes s/n 38108 (Los Majuelos-La Laguna). Ver en [Google Maps](#)

¿Qué parada de guagua y tranvía son las más cercanas?

Guagua: Hospital Universitario: Líneas 15, 20, 102, 103, 104, 105, 106, 108, 126, 231)

Los Majuelos (217-231)

Tranvía: Hospital Universitario (L1 y L2). Desde el andén central hay una ruta identificada para llegar al pabellón.

Parada de taxis: En la rotonda de la calle Mercedes.

¿Dónde puedo aparcar?

Tenemos un parking privado. El precio es de 2 euros para los partidos de baloncesto de la Liga Endesa y 2,5 euros en el caso de un concierto. Abrimos una hora y media antes del inicio del espectáculo y cerramos 30 minutos después de que haya finalizado. Además, tenemos un servicio de pre pago: pagas antes y así puedes salir más rápido luego.

Si ya ha empezado el espectáculo, ¿puedo entrar?

Sí, a excepción de espectáculos concretos. Si es así, lo comunicaremos en la información del evento de nuestra página web.



¿A qué hora se abren las puertas?

La hora de apertura de puertas de cada evento es diferente. Consulta la información concreta en la ficha del evento de nuestra página web. Para que te hagas una idea, el baloncesto es una hora antes y en el 'Día del Club' lo hacemos hora y media antes. En el caso de los conciertos, normalmente abrimos una hora y media antes salvo excepciones.

¿Por qué puerta tengo que entrar?

El Pabellón cuenta con diferentes puertas de acceso. Si tienes entrada para personas de movilidad reducida y vas a un partido de baloncesto debes entrar por las puertas verdes 2 y 7. Y si has comprado una entrada para un concierto para estar la pista o en el patio de butacas debes entrar por el hall del Pabellón (Casa del Deporte).

¿Puedo acampar en la fachada del recinto?

No, la acampada en la calle no está permitida, tal y como recoge la normativa vigente.

¿Hay alguna forma de no tener que hacer cola para situarme delante en pista?

Me temo que no. Si tu entrada para el concierto es para el patio de butacas no te preocupes porque todos los asientos están numerados. Y si el espectáculo tiene entrada para estar de pie en la pista, lo mejor es que entres por las puertas verdes 3, 4 y 6, que son las más directas.

¿Hay control de seguridad para acceder al pabellón?

Por supuesto. Nuestro equipo de seguridad revisará los bolsos y mochilas antes de entrar en el recinto para comprobar que no se introducen objetos peligrosos prohibidos por la ley u otros similares. En ese caso, se retirarán y entregarán al coordinador de seguridad.

¿Puedo salir del pabellón?

Una vez que ha entrado todo el público es posible salir y solo en casos excepcionales se permite volver a acceder al interior del recinto.

¿Puedo entrar al recinto con mi animal de compañía?

No, salvo que sea un perro guía.

¿A qué hora se abre el acceso pabellón?

La hora de apertura de puertas de cada evento es diferente. Consulta la información concreta en la ficha del evento de nuestra página web.

Eventos

He oído que un artista que me gusta va a actuar en el pabellón, pero no encuentro información.

Si un evento no aparece en nuestra página web www.pabellonsantiagomartin.net, no le des mucho crédito a esa información. Puede suceder también que no haya sido confirmado oficialmente aún.

Quiero organizar un evento en el recinto, ¿qué tengo que hacer?



Escríbenos un correo electrónico a pabellon@idecogestion.net y nos pondremos en contacto contigo para ver tus necesidades y la disponibilidad de la fecha que tienes prevista. Posteriormente ya concertamos una reunión para hablar de los detalles.

¿Qué eventos hay en el calendario próximamente?

Puedes consultarlos aquí <https://www.pabellonsantiagomartin.net/eventos>

Qué puedo llevar

¿Puedo entrar con una cámara de fotos?

No es posible. Si eres de un medio informativo debes solicitar previamente la acreditación correspondiente que autorice tu acceso y las condiciones de movilidad.

¿Puedo entrar con comida y bebida?

Solo puedes entrar con una botella agua o refresco de plástico sin tapón de hasta 500 ml y no puedes acceder con comida. La normativa sobre las condiciones de acceso se publicita en las plataformas de venta de las entradas, donde puedes consultarla cuando quieras.

¿Puedo entrar con una mochila?

Sí, pero recuerda que nuestro personal de seguridad te la revisará.

¿Puedo llevar una pancarta?

Sí, pero hay limitaciones. En el caso de los partidos de baloncesto, la bandera debe tener unas medidas máximas de 1.00x 1.00 metros y debe ser de material ignífugo y sin palos. Para medidas mayores debe autorizarlo el coordinador de seguridad del Cuerpo Nacional de Policía. Si se trata de un concierto la pancarta nunca podrá dificultar la visión de otros espectadores.

¿Puedo entrar con el casco de la moto?

No, deberás dejarlo en la zona habilitada como consigna.

¿Puedo entrar con un paraguas?

Sí, siempre que sea plegable y no termine en punta. Si es así deberás dejarlo en la consigna.

¿Puedo llevar un ipad o tablet para hacer fotos?

No tenemos inconveniente.

¿Puedo llevar un selfie stick?

Por seguridad, no es recomendable.

Asientos

¿Cómo localizo mi asiento?

En cada entrada está especificado el sector y el asiento que te corresponde. Si tienes alguna duda, enseña tu entrada a nuestro personal de acomodación para que pueda indicarte cómo llegar a tu asiento.

¿Tienen buena visibilidad todas las zonas?



El recinto dispone de buena visibilidad para todos los eventos. Cuando hay localidades con baja visibilidad, visibilidad lateral o similar, el organizador tiene obligación de indicarlo en las entradas.

¿Puedo cambiar de asiento durante el espectáculo?

No, tu entrada indica el asiento que te corresponde. En la zona de pista de pie no hay una ubicación específica.

¿Puedo levantarme y bailar?

¡Por supuesto! Puedes hacerlo en tu propio asiento, zona de butacas o en pista de pie pero procura no molestar a las personas que tienes detrás. Acuérdate que nunca debes obstruir pasillos o salidas de emergencia.

Parking

¿Hay parking en el recinto?

Sí, tenemos un aparcamiento propio para que no tengas que preocuparte por el coche cuando vengas al pabellón. El precio es de dos euros (partidos de baloncesto) y 2,5 euros (conciertos). Tenemos también un servicio prepago: puedes pagar antes y así luego sales más rápido cuando termine el evento.

Movilidad reducida o atención especial

¿Hay accesos y asientos para personas con movilidad reducida?

Sí, tenemos un espacio reservado para las personas con movilidad reducida. Las localidades para esta zona especial se venden con el nombre de “Espacio silla de ruedas” y se encuentran debidamente señalizadas en el recinto así como el acceso libre de barreras arquitectónicas.

¿Tengo que comprar una entrada especial de movilidad reducida?

Sí, tienes que comprar la entrada específica para movilidad reducida.

¿Puedo comprar cualquier entrada si soy una persona con movilidad reducida?

No, es necesario que adquieras las entradas de movilidad reducida para que puedas tener el mejor acceso y una zona reservada para ti.

¿Puedo ir con un acompañante?

Sí, y deberá adquirir su entrada conjuntamente con la de movilidad reducida para que podáis estar juntos.

¿Puedo ir con más de un acompañante?

Tus acompañantes pueden adquirir localidades que estén cerca de tu ubicación para disfrutar juntos del espectáculo.

¿Dónde están situadas las localidades de movilidad reducida?

Depende del formato de cada evento. Cuando se trata de un partido de baloncesto están ubicadas en la grada media para tener buena visibilidad. En los conciertos está en la zona de pista de pie, en una plataforma elevada cerca del escenario, y en el patio de butacas se sitúa hacia la mitad, en un pasillo doble ancho y con acceso cómodo cerca de los aseos adaptados.



¿Me tiene que acompañar el personal del recinto a la zona de movilidad reducida?

Sí, estamos para ayudarte.

¿Hay ascensores?

Sí, el pabellón tiene ascensores. Si vienes a un partido de baloncesto tienes acceso desde el parking y si se trata de un concierto y tu entrada es de movilidad reducida, tienes ascensores en el hall del Pabellón (Casa del Deporte).

¿Pueden acceder al recinto los perros de asistencia?

Sí, los perros guía debidamente acreditados pueden acompañar a su dueño dentro del recinto.

Me he lesionado y llevo muletas, ¿necesito entrada de movilidad reducida?

Depende de la movilidad que tengas. Si puedes caminar lo más recomendable es que compres una entrada en las filas 11 o 12 de la zona de la grada media para que no andes mucho. Si no es así, adquiere la de movilidad reducida.

Me he lesionado y llevo muletas, ¿puedo entrar con mi entrada de pista?

Sí, siempre y cuando te puedas sentar en el patio de butacas porque la opción de estar de pie no es recomendable para tu salud.

Me he equivocado y me he comprado una entrada de movilidad reducida, pero no tengo esa condición. ¿Qué hago?

Las entradas de movilidad reducida están perfectamente identificadas, por lo que es muy difícil que te suceda ese caso.

Soy una persona con movilidad reducida, pero he comprado entrada normal. ¿Qué hago?

No te preocupes, intentaremos darte una solución sobre la marcha.

Menores de edad

¿Pueden entrar menores de edad al recinto?

La norma depende de cada evento en particular. Cuando compres la entrada en los puntos de venta oficiales debes consultar las condiciones concretas que haya establecido el organizador.

¿Deben venir los menores acompañados de un adulto?

Depende de las condiciones específicas de cada evento. La norma genérica del recinto establece que los menores de 14 deben venir acompañados, pero cada organizador establece su propio corte y puede establecer los 16 o los 18 años como límite. Consulta siempre las condiciones específicas en la ficha de cada evento o al comprar las entradas en www.pabellonsantiagomartin.net.

¿Los niños pagan entrada?

Sí, salvo en los casos en los que pueda haber condiciones especiales para los menores de 4 años.

¿Hay cambiadores para bebés?



Sí, en el aseo de movilidad reducida, que está situado en el pasillo de acceso de público frente a la puerta verde número 6.

¿Se puede acceder con un carrito de bebé?

Sí, pero tendrás que dejarlo en la consigna. No lo puedes tener junto a tu asiento para no obstruir los pasillos y rutas de evacuación.

Restauración

¿Venden comida y bebida en el pabellón

Sí, tenemos una cafetería en el nivel de acceso de público. Estaremos encantados de atenderte.

¿Puedo pagar con tarjeta?

De momento no es posible.

¿Hay comida para celíacos?

No, lo sentimos.

¿Hay comida para vegetarianos o veganos?

No, no contamos con esa opción.

¿Se pueden consumir bebidas alcohólicas?

Solo si eres mayor de 18 años y vas a un concierto. En un partido de baloncesto no está permitido.

Guardarropa

¿Hay guardarropa?

Hay una consigna para los objetos no autorizados en los eventos deportivos.

¿Dónde está situada la consigna?

Junto a la puerta verde número 4.

¿Qué precio tiene?

Es gratuita.

¿Qué ocurre si no recojo mi prenda?

Como tendrás un resguardo con un número podrás retirar el objeto en las oficinas del club.

Servicio médico

¿Hay servicio médico durante los eventos?

Sí, tenemos servicio médico en nuestros eventos y partidos.

¿Dónde está situado?

En la zona de pista en el caso del baloncesto y en el patio de butacas/pista de pie en los conciertos pero no te preocupes porque está debidamente señalizado.



¿Qué hago si necesito atención médica?

Comunicarlo inmediatamente a nuestro personal de acomodación o seguridad.

¿Hay desfibriladores?

Tenemos dos desfibriladores fijos en el pabellón, que deben ser utilizados por el personal autorizado para hacerlo.

Fumar

¿Se puede fumar en el recinto?

No. Según la normativa vigente, no se puede fumar dentro del pabellón en ningún espectáculo. Y, dependiendo de cada evento, se podrá salir o no a una zona acotada.

Merchandising

¿Hay venta de merchandising en el pabellón?

El Iberostar Tenerife dispone de una tienda y, en el caso de los conciertos, depende de cada artista habilitar una zona para *merchandising*.

¿Dónde están situados los estand?

Junto a las puertas de acceso verdes números 3 y 4.

¿Se puede pagar con tarjeta de crédito?

Depende. En el caso del Iberostar Tenerife, sí.

Servicios

¿Hay ascensores en el recinto?

Sí. Si accedes desde el parking puedes utilizar seis ascensores. Las personas de movilidad reducida que accedan desde la calle pueden utilizar los ubicados en el hall del Pabellón.

¿Hay WiFi?

Sí, el recinto dispone de una red WiFi de alta velocidad a la que puedes conectarte de manera gratuita y sin clave.

¿Hay cajeros automáticos?

No, no disponemos de ese servicio. Los más cercanos están a unos 10 minutos caminando.

¿Hay un departamento de objetos perdidos?

Los objetos perdidos los mantenemos en Seguridad el mismo día del evento y el día después de la limpieza total del recinto.

¿Qué hago si he perdido algo?

Si te das cuenta en el mismo evento, comunícaselo enseguida al personal de seguridad o acomodación para que podamos ayudarte a buscarlo. Si lo echas en falta después, llámanos para ver si nosotros lo hemos encontrado y te lo devolvemos.

Contacto



¿Cómo puedo ponerme en contacto con el recinto?

Puedes escribirnos a pabellon@idecogestion.net y te atendemos encantados. También puedes contactar con nosotros a través de las redes sociales

¿Cuál es el teléfono del recinto?

922822056

¿Cuál es el horario de atención telefónica del recinto?

Te atendemos directamente en horario de oficina pero puedes dejarnos un mensaje y te devolvemos la llamada lo antes posible.

Prensa

¿Cómo puedo acreditarme para un evento?

Las acreditaciones de los eventos las gestiona siempre directamente el promotor o el club correspondiente. Por tanto, para acreditarte debes ponerte en contacto con él con la suficiente antelación para evitar incidencias en la puerta de acceso y conocer las condiciones de cada caso específico.



