

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE LA BASÍLICA DE LA SAGRADA FAMILIA

Las devoluciones/cambios se realizarán únicamente sobre entradas no utilizadas. Sagrada Familia confirmará la no utilización de la entrada a través de su validación en el acceso.

Sagrada Familia solo es responsable de las entradas adquiridas a través de su sitio web oficial <http://www.sagradafamilia.org> o de su proveedor oficial de venta de entradas www.clorian.com.

Sagrada Familia no gestionará y/o autorizará devoluciones de entradas compradas a través de intermediarios. En este caso, la persona usuaria deberá contactar con la empresa/vendedor que ha realizado la venta.

Operativa para la devolución de entradas

- Para solicitar el reembolso de las entradas compradas directamente en el sitio web oficial, es obligatorio presentarlas en formato digital o papel, facilitar el número localizador de la reserva y realizar la solicitud en un máximo de 30 días después del día de la visita.
- La devolución de las entradas será nominal, es decir, únicamente podrá solicitarla la persona que las haya comprado.
- El reembolso de la compra se realizará mediante el método utilizado para el pago. El plazo para la gestión de la devolución es de un máximo de 40 días desde la solicitud. En el caso de haber realizado la compra con tarjeta de crédito o débito, el plazo de devolución dependerá de la entidad bancaria de la persona interesada.
- Sagrada Familia confirmará la no utilización del servicio a través de la validación de la entrada.

Operativa para la reprogramación/cambio de entradas

- En el caso de no poder acceder al recinto a la hora reservada se podrá solicitar la reprogramación de entradas siempre que no estén caducadas, es decir, siempre que no haya pasado la hora de acceso reservada inicialmente.
- La reprogramación se tramitará vía correo electrónico en customer@sagradafamilia.org y estará sujeta a disponibilidad.



POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN/CAMBIO PARA VISITANTES INDIVIDUALES

Esta normativa aplica a las personas compradoras particulares y no a intermediarios

Devolución del importe de entradas de paquete completo

Sagrada Familia realizará la devolución del importe íntegro de la entrada en el caso de que se aporte un justificante válido que explique el motivo por el cual no se ha podido realizar la visita.

A continuación, se detalla un listado de causas justificadas por las cuales Sagrada Familia realiza la devolución del importe de las entradas.

- **Causas médicas** En el caso de que no se pueda realizar la visita por causas médicas, se podrá solicitar el reembolso del importe de la entrada. La organización exigirá el justificante médico para realizar la operación.
- **Retraso o cancelación de trayectos en avión u otros medios de transporte** En el caso de retraso o cancelación se exigirá un justificante oficial de la compañía de transportes correspondiente.
- **No se consideran motivos justificados para la devolución** los motivos personales, la no presentación para la que no se facilite un justificante oficial o no se avise previamente o los errores en la compra.

En el caso de que su solicitud de devolución se deba a estos motivos o a uno distinto, póngase en contacto con customer@sagradafamilia.org.

Devolución de servicios adicionales

TORRES

En el caso de que las **torres estén cerradas** por motivos meteorológicos o de mantenimiento, tendrá derecho a la **devolución del importe** correspondiente a la visita a las torres, **valorada en 7 €**.

- Para compras *online*. La **devolución del importe correspondiente a la visita a las torres se realizará automáticamente en el caso de cierre** de estas, a través del **mismo método de pago** mediante el cual se realizó la compra.
En el caso de no recibir la devolución en un plazo de 30 días, puede ponerse en contacto con customer@sagradafamilia.org para consultar el estado de su solicitud.
- Para compras en taquillas. En el caso de haber realizado la **compra en las taquillas**, deberá **solicitar el importe de su visita a las torres en las taquillas de incidencias**, ubicadas en la calle de Sardenya.



POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE LA BASÍLICA DE LA SAGRADA FAMILIA

En el caso de solicitud de devolución por motivos diferentes al hecho de que las torres estén cerradas, y para solicitar el reembolso de la visita a las torres, es obligatorio facilitar el número localizador de la reserva y realizar la solicitud en un máximo de 30 días después del día de la visita. Para poder recibir la devolución, deberá presentar las entradas sin utilizar, en formato digital o papel.

Las personas con diversidad funcional no podrán subir a las torres. En el caso de haber comprado las entradas y no poder subir a las torres, podrá solicitar la devolución a nuestro personal de atención al visitante.

La devolución del importe de las entradas será nominal, es decir, únicamente podrá solicitarla la persona que las haya comprado.

El reembolso de la compra se realizará mediante el método utilizado para el pago. En el caso de haber realizado la compra con tarjeta de crédito o débito, el plazo de devolución dependerá de la entidad bancaria de la persona interesada.

En el caso de no recibir el reembolso en un plazo de 30 días, puede ponerse en contacto con customer@sagradafamilia.org para consultar el estado de su solicitud.

AUDIOGUÍA

Las causas justificadas por las cuales se puede solicitar la devolución de la audioguía son las siguientes:

- Mal funcionamiento reiterado del material.
- Afectaciones en el templo que no permitan la audición.

En el caso de que su solicitud de devolución se deba a algún motivo diferente, estudiaremos el caso particular y le daremos una respuesta desde customer@sagradafamilia.org.

Para solicitar el reembolso del servicio de audioguía a causa de cualquiera de las circunstancias descritas anteriormente, es obligatorio facilitar el número de localizador de la reserva y realizar la solicitud en un máximo de 30 días después del día de la visita. Para poder recibir la devolución, deberá presentar las entradas sin utilizar, en formato digital o papel.

La devolución de las entradas será nominal, es decir, únicamente podrá solicitarla la persona que las haya comprado.

El reembolso de la compra se realizará mediante el método utilizado para el pago. En el caso de haber realizado la compra con tarjeta de crédito o débito, el plazo de devolución dependerá de la entidad bancaria de la persona interesada.

Si ha realizado la compra en taquillas deberá solicitar la devolución del importe del servicio adicional en las taquillas de incidencias de la calle de Sardenya.



POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE LA BASÍLICA DE LA SAGRADA FAMILIA

El importe de la audioguía es de 7 €. En el caso de compra del paquete “Sagrada Familia y Torres” y en que sea necesaria la devolución de la visita a las torres por cierre/avería, no se devolverá el importe del servicio de audioguía.

VISITA GUIADA

Las causas justificadas por las cuales se puede solicitar la devolución del importe de la visita guiada son las siguientes:

- Afectaciones en el templo que no permitan la audición.
- No presentación del guía o retraso de más de 10 minutos.*

*En estos casos, podrá solicitar a nuestro personal que se le facilite una audioguía y que se le devuelva el importe de la visita guiada.

En el caso de que su solicitud de devolución se deba a algún motivo diferente, estudiaremos el caso particular y le daremos una respuesta desde customer@sagradafamilia.org.

Para solicitar el reembolso del importe de la visita guiada a causa de cualquiera de las circunstancias descritas anteriormente, es obligatorio notificarlo tan pronto como sea posible y no más tarde de 30 días después del día de la visita. Para poder recibir la devolución, deberá presentar las entradas sin utilizar, en formato digital o papel.

La devolución de las entradas será nominal, es decir, únicamente podrá solicitarla la persona que las haya comprado.

El reembolso de la compra se realizará mediante el método utilizado para el pago. En el caso de haber realizado la compra con tarjeta de crédito o débito, el plazo de devolución dependerá de la entidad bancaria de la persona interesada.

El importe de la visita guiada es de 8 €



GRUPOS

Sagrada Familia solo es responsable de las entradas adquiridas a través de su sitio web oficial <http://www.sagradafamilia.org> o a través de su proveedor oficial de entradas <http://www.clorian.com>, así como de las gestionadas a través del departamento de reserves@sagradafamilia.org.

Devolución del importe íntegro de la reserva

Las devoluciones se gestionan a través de la dirección de correo electrónico customer@sagradafamilia.org.

Cambios de la reserva

Los cambios de compras realizadas desde el sitio web oficial de Sagrada Familia se gestionan a través de la dirección de correo electrónico reserves@sagradafamilia.org.

Para gestionar los cambios y devoluciones de las reservas libres y con torres es necesario avisar con mínimo 24 horas de antelación.

Si la reserva incluye una visita con un guía de la Basílica es obligatorio pedir los cambios con 15 días de antelación.

En el caso de que el grupo no se presente por causas justificadas, como la anulación o el retraso del trayecto en cualquier medio de transporte o por causas médicas, se solicitará un comprobante para realizar la cancelación de la reserva y su reembolso.

En el caso de que el número final de personas del grupo sea inferior al solicitado en la reserva, se podrá tramitar la devolución de las entradas no utilizadas. Se solicitará un justificante válido para la devolución parcial o total.

En el caso de que su solicitud de devolución se deba a algún motivo diferente, estudiaremos el caso particular y le daremos una respuesta desde customer@sagradafamilia.org.

Para solicitar el reembolso de las entradas a causa de cualquiera de las circunstancias descritas anteriormente, es obligatorio notificarlo tan pronto como sea posible y no más tarde de 30 días después del día de la visita.

Para poder recibir la devolución, deberá presentar las entradas sin utilizar, en formato digital o papel. La devolución de las entradas será nominal, es decir, únicamente podrá solicitarla la persona que las haya comprado.

El reembolso de la compra se realizará mediante el método utilizado para el pago. En el caso de haber realizado la compra con tarjeta de crédito o débito, el plazo de devolución dependerá de la entidad bancaria de la persona interesada.



POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE LA BASÍLICA DE LA SAGRADA FAMILIA

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Política de cambios y devoluciones para compras realizadas mediante intermediarios/revendedores/plataformas que venden entradas de Sagrada Familia.

La Fundación no colabora ni tiene ningún tipo de acuerdo con intermediarios para la venta de entradas individuales, exceptuando Turisme de Barcelona.

Sagrada Familia no realizará ningún cambio/devolución de entradas compradas a través de intermediarios. En estos casos, la persona interesada se deberá poner en contacto directamente con la plataforma de venta.



GRUPOS QUE COMPRAN ENTRADAS INDIVIDUALES

Según establece la normativa de la Fundación, todas las compras que superen las 9 entradas se consideran grupo.

En el caso de que una misma persona usuaria compre más de 10 entradas para una misma visita se establece el siguiente protocolo:

- El grupo deberá realizar una nueva compra que estará sujeta a la disponibilidad y la normativa de grupos.
- En el caso de que haya disponibilidad, se permitirá, de manera excepcional, el acceso del grupo. Será obligatorio el uso de audioguía para grupos, la cual se deberá pagar en el acceso.
- En el caso de no haber disponibilidad, el grupo no podrá acceder y podrá pedir la devolución de las entradas escribiendo un correo electrónico a customer@sagradafamilia.org, que valorará cada propuesta de manera individual.
- En el caso de que se detecte que el/la cliente/a realiza esta práctica de manera reincidente, se podrá denegar la devolución.

