

## **POLÍTICA DE CANVIS I DEVOLUCIONS BASÍLICA DE LA SAGRADA FAMÍLIA**

**Les devolucions / canvis es realitzaran únicament per a entrades no utilitzades.** Sagrada Família confirmarà la no utilització de l'entrada a través de la validació a l'accés.

Sagrada Família només és responsable de les entrades adquirides a través del lloc web oficial <http://www.sagradafamilia.org> o del proveïdor oficial de venda d'entrades [www.clorian.com](http://www.clorian.com).

**Sagrada Família no gestionarà i/o autoritzarà devolucions d'entrades comprades a través d'intermediaris. En aquest cas, l'usuari haurà de contactar amb l'empresa / venedor a través del qual ha realitzat la compra.**

### **Operativa per a la devolució d'entrades**

- Per sol·licitar el reemborsament de les entrades comprades directament al web oficial, és obligatori presentar les entrades, en format digital o paper, facilitar el número de localitzador de la reserva i realitzar la sol·licitud en un màxim de 30 dies després del dia de la visita.
- La devolució de les entrades serà nominal, és a dir, únicament podrà sol·licitar-la la persona que les hagi comprat.
- El reemborsament de la compra es realitzarà per mitjà del mateix mètode amb què es va fer el pagament. El termini per a la gestió de la devolució és d'un màxim de 40 dies des de la sol·licitud.  
En cas d'haver realitzat la compra amb targeta de crèdit o dèbit, el termini de devolució dependrà de la seva entitat bancària.
- Sagrada Família confirmarà la no utilització del servei a través de la validació de l'entrada.

### **Operativa per a la reprogramació / canvi d'entrades**

- En cas de no poder accedir al recinte a l'hora reservada, es podrà sol·licitar la reprogramació d'entrades sempre que no estiguin caducades, és a dir, que no hagi passat l'hora d'accés.
- La reprogramació es tramitarà via correu electrònic a [customer@sagradafamilia.org](mailto:customer@sagradafamilia.org) i estarà subjecta a disponibilitat.



# **POLÍTICA DE CANVIS I DEVOLUCIONS BASÍLICA DE LA SAGRADA FAMÍLIA**

---

## **POLÍTICA DE DEVOLUCIÓ / CANVI PER A VISITANTS INDIVIDUALS**

### **Aquesta normativa aplica als compradors particulars i no a intermediaris**

#### **Devolució import entrades paquet complet**

Sagrada Família realitzarà la devolució de l'import íntegre de l'entrada en cas que s'aporti un justificant vàlid que expliqui motiu pel qual no s'ha pogut realitzar la visita.

A continuació es detalla un llistat de causes justificades per les quals Sagrada Família realitza la devolució de l'import de les entrades.

- **Causes mèdiques.** En cas que no es pugui realitzar la visita per causes mèdiques, podrà sol·licitar-se el reemborsament de l'import de l'entrada. L'organització exigirà el justificant mèdic per realitzar l'operació.
- **Retard o cancel·lació de trajectes amb avió o altres mitjans de transport.** En cas de retard o cancel·lació, s'exigirà un justificant oficial de la companyia de transports corresponent.
- **No es consideren motius justificats per a la devolució** els motius personals, la no presentació per a la qual no es faciliti un justificant oficial o no s'avisí prèviament, o els errors en la compra.

En cas que la seva sol·licitud de devolució sigui per aquests motius o per un de diferent dels anteriors, posi's en contacte amb [customer@sagradafamilia.org](mailto:customer@sagradafamilia.org).

#### **Devolució de serveis addicionals**

##### **TORRES**

En cas que les **torres estiguin tancades** per motius meteorològics o de manteniment, tindrà dret a la **devolució de l'import** corresponent a la visita a les torres, **valorada en 7 €**.

- Per a compres fetes *online*. La **devolució de l'import corresponent a la visita a les torres es realitzarà automàticament en cas del tancament** d'aquestes a través del **mateix mètode de pagament** amb què es va realitzar la compra. En cas de no rebre la devolució en un termini de 30 dies, pot posar-se en contacte amb [customer@sagradafamilia.org](mailto:customer@sagradafamilia.org) per consultar l'estat de la sol·licitud.
- Per a compres a taquilles. En cas d'haver realitzat la **compra a taquilles**, haurà de **sol·licitar l'import de la visita a les torres a les taquilles d'incidències**, ubicades al carrer de Sardenya.

En cas de sol·licitud de devolució per motius diferents al fet que les torres estiguin tancades i per sol·licitar el reemborsament de la visita de les torres, és obligatori facilitar el número de localitzador de la reserva i realitzar la sol·licitud en un màxim de 30 dies després del dia de la visita. Per poder rebre la devolució, haurà de presentar les entrades sense utilitzar, en format digital o paper.



## **POLÍTICA DE CANVIS I DEVOLUCIONS BASÍLICA DE LA SAGRADA FAMÍLIA**

---

Les persones amb diversitat funcional no podran pujar a les torres. En cas d'haver comprat les entrades i no poder pujar a les torres, podran demanar la devolució al nostre personal d'atenció al visitant.

La devolució de l'import de les entrades serà nominal, és a dir, únicament podrà sol·licitar-la la persona que les hagi comprat.

El reemborsament de la compra es realitzarà per mitjà del mateix mètode amb què es va realitzar el pagament. En cas d'haver realitzat la compra amb targeta de crèdit o dèbit, el termini de devolució dependrà de la seva entitat bancària.

En cas de no rebre el reemborsament en un termini de 30 dies, pot posar-se en contacte amb [customer@sagradafamilia.org](mailto:customer@sagradafamilia.org) per consultar l'estat de la sol·licitud.

### **AUDIOGUIA**

Les causes justificades per les quals es pot sol·licitar la devolució de l'audioguia són les següents:

- Mal funcionament reiterat del material.
- Afectacions al temple que no permetin l'audició.

En cas que la sol·licitud de devolució sigui per un motiu diferent dels anteriors, estudiarem el seu cas particular i li donarem una resposta des de [customer@sagradafamilia.org](mailto:customer@sagradafamilia.org).

Per sol·licitar el reemborsament del servei de l'audioguia a causa de qualsevol de les circumstàncies descrites anteriorment, és obligatori facilitar el número de localitzador de la reserva i realitzar la sol·licitud en un màxim de 30 dies després del dia de la visita. Per poder rebre la devolució, haurà de presentar les entrades sense utilitzar, en format digital o paper.

La devolució de les entrades serà nominal, és a dir, únicament podrà sol·licitar-la la persona que les hagi comprat.

El reemborsament de la compra es realitzarà per mitjà del mateix mètode amb què es va realitzar el pagament. En cas de realització de la compra amb targeta de crèdit o dèbit, el termini de devolució dependrà de la seva entitat bancària.

Si ha realitzat la compra a taquilles, haurà de demanar la devolució de l'import del servei addicional a la taquilla d'incidències del carrer de Sardenya.

**L'import de l'audioguia és de 7 €.** En el cas de compra del paquet «Sagrada Família amb Torres» i de devolució de torres per tancament / avaria, no es reemborsarà l'import del servei d'audioguia.



## **POLÍTICA DE CANVIS I DEVOLUCIONS BASÍLICA DE LA SAGRADA FAMÍLIA**

---

### **VISITA GUIADA**

Les causes justificades per les quals es pot sol·licitar la devolució de l'import de la visita guiada són les següents:

- Afectacions al temple que no permetin l'audició.
- No presentació o retard de més de 10 minuts del guia.\*

\*En aquests casos, podrà demanar al nostre personal que se li faciliti una audioguia i demanar la devolució de l'import de la visita guiada.

En cas que la sol·licitud de devolució sigui per un motiu diferent dels anteriors, estudiarem el seu cas particular i li donarem una resposta des de [customer@sagradafamilia.org](mailto:customer@sagradafamilia.org).

Per sol·licitar el reemborsament de l'import de la visita guiada a causa de qualsevol de les circumstàncies descrites anteriorment, és obligatori notificar-ho tan aviat com sigui possible i no més tard de 30 dies després del dia de la visita. Per poder rebre la devolució, haurà de presentar les entrades sense utilitzar, en format digital o paper.

La devolució de les entrades serà nominal, és a dir, únicament podrà sol·licitar-la persona que les hagi comprat.

El reemborsament de la compra es realitzarà per mitjà del mateix mètode amb què es va dur a terme el pagament. En cas d'haver realitzat la compra amb targeta de crèdit o dèbit, el termini de devolució dependrà de la seva entitat bancària.

**L'import de la visita guiada és de 8 €.**



# **POLÍTICA DE CANVIS I DEVOLUCIONS BASÍLICA DE LA SAGRADA FAMÍLIA**

---

## **GRUPS**

---

Sagrada Família només és responsable de les entrades adquirides a través del lloc web oficial [www.sagradafamilia.org](http://www.sagradafamilia.org), a través del proveïdor oficial de venda d'entrades <http://www.clorian.com> o de les gestionades a través del departament de [reserves@sagradafamilia.org](mailto:reserves@sagradafamilia.org).

### **Devolució de l'import íntegre de la reserva**

Les devolucions es gestionen a través de l'adreça de correu electrònic [customer@sagradafamilia.org](mailto:customer@sagradafamilia.org).

### **Canvis de la reserva**

Els canvis de compres realitzades des del web oficial de la Sagrada Família es gestionen a través de l'adreça de correu electrònic [reserves@sagradafamilia.org](mailto:reserves@sagradafamilia.org).

Per gestionar els canvis i les devolucions de les reserves lliures i amb torres, cal avisar amb mínim 24 h d'antelació.

Si la reserva inclou una visita amb un guia de la Basílica, és obligatori demanar els canvis amb 15 dies d'antelació.

En cas que el grup no es presenti per causes justificades, com ara per anul·lació o retard del trajecte en qualsevol mitjà de transport o per causes mèdiques, se sol·licitarà un comprovant per realitzar la cancel·lació de la reserva i el reemborsament.

En cas que el nombre final de persones del grup sigui inferior al sol·licitat a la reserva, es podrà tramitar la devolució de les entrades no utilitzades. Es sol·licitarà un justificant vàlid per a la devolució parcial o total.

En cas que la sol·licitud de devolució sigui per un motiu diferent dels anteriors, estudiarem el seu cas particular i li donarem una resposta des de [customer@sagradafamilia.org](mailto:customer@sagradafamilia.org).

Per sol·licitar el reemborsament de les entrades a causa de qualsevol de les circumstàncies descrites anteriorment, és obligatori notificar-ho tan aviat com sigui possible i no més tard de 30 dies després del dia de la visita.

Per poder rebre la devolució, haurà de presentar les entrades no utilitzades, en format digital o paper. La devolució de les entrades serà nominal, és a dir, únicament podrà sol·licitar-la la persona que les hagi comprat.

El reemborsament de la compra es realitzarà per mitjà del mateix mètode amb què es va dur a terme el pagament. En cas d'haver realitzat la compra amb targeta de crèdit o dèbit, el termini de devolució dependrà de la seva entitat bancària.



## **POLÍTICA DE CANVIS I DEVOLUCIONS BASÍLICA DE LA SAGRADA FAMÍLIA**

### **INFORMACIÓ IMPORTANT**

**Política de canvis i devolucions per a compres realitzades mitjançant intermediaris / revedors / plataformes que venen entrades de Sagrada Família.**

**La Fundació no col·labora ni té cap acord amb intermediaris per a la venda d'entrades individuals, a excepció de Turisme de Barcelona.**

Sagrada Família no realitzarà cap canvi / devolució d'entrades comprades mitjançant intermediaris. En aquests casos, el client s'haurà de posar en contacte directament amb la plataforma a través de la qual ha realitzat la compra.



## **POLÍTICA DE CANVIS I DEVOLUCIONS BASÍLICA DE LA SAGRADA FAMÍLIA**

### **GRUPS QUE COMPREN ENTRADES INDIVIDUALS**

Segons estableix la normativa de la Fundació, totes les compres que superin les 9 entrades es consideren grup.

En el cas en què un mateix usuari compri més de 10 entrades per a una mateixa visita, s'estableix el protocol següent:

- El grup haurà de realitzar una nova compra que estarà subjecta a la disponibilitat i la normativa de grups.
- En cas que hi hagi disponibilitat, es permetrà, de forma excepcional, l'accés del grup. Serà obligatori l'ús de l'audioguia de grups, el cost de la qual s'haurà d'abonar a l'accés.
- En cas de no haver-hi disponibilitat, el grup no podrà accedir i podrà demanar la devolució de les entrades escrivint un correu electrònic a [customer@sagradafamilia.org](mailto:customer@sagradafamilia.org), que valorarà individualment cada proposta.
- En cas que es detecti que el client realitza aquesta pràctica de forma reincident, es podrà denegar la devolució.

