

## **Política de canvis i devolucions**

- 1.1. Com a norma general, un cop adquirides les Entrades per part de l'Usuari, la JUNTA CONSTRUCTORA no admetrà canvis o devolucions d'aquestes.
- 1.2. Com a excepció a la norma general anterior, l'Usuari només podrà sol·licitar el canvi o la devolució de les Entrades sempre que aquestes no hagin estat validades, a la seva elecció i d'acord amb els termes previstos a les condicions següents:
  - Quan l'Usuari no pugui accedir al Temple i/o a la Casa Museu Gaudí per alguna incidència responsabilitat de la JUNTA CONSTRUCTORA, per exemple: celebració d'esdeveniments no previstos que afectin els horaris de tancament, o incidències meteorològiques que impedeixin l'entrada a la Basílica o a la Casa Museu.  
En aquests casos, l'Usuari podrà demanar la devolució de l'import complet de l'Entrada adquirida.
  - Quan l'Usuari no pugui gaudir dels serveis addicionals per motius responsabilitat de la JUNTA CONSTRUCTORA, podrà demanar la devolució de l'import del servei no consumit, però no podrà reclamar la devolució dels serveis gaudits o de l'entrada al Temple i/o a la Casa Museu Gaudí.

### **Procediment i normativa en casos d'acceptació de canvis**

En cas que l'Usuari no pugui accedir al Temple i/o a la Casa Museu Gaudí, podrà sol·licitar el canvi de les Entrades, indicant un nou dia i hora per a les noves Entrades, que tindran les mateixes característiques, modalitats i serveis que les originàries. Aquest canvi no tindrà cap càrrec per a l'Usuari i estarà subjecte a disponibilitat.

El canvi s'haurà de tramitar necessàriament en el període màxim de quinze (15) dies després de la data en què estava programada la visita i s'haurà de tramitar mitjançant l'enviament d'un correu electrònic a l'adreça [customer@ext.sagradafamilia.org](mailto:customer@ext.sagradafamilia.org).

- 1.3. En cap cas la JUNTA CONSTRUCTORA acceptarà canvis o devolucions per supòsits diferents dels previstos a la Condició anterior ni, en particular i entre d'altres, per motius personals, per impossibilitat d'assistir a la visita, per errors comesos en la compra d'Entrades, per retards o cancel·lació de trajectes amb avió o altres mitjans de transport.

### **Procediment i normativa en casos d'acceptació de devolucions**

A continuació es determina el procediment per a la sol·licitud de devolucions acceptades:

- L'Usuari haurà de presentar les Entrades, en format digital o paper, facilitar el número de localitzador de la reserva i realitzar la sol·licitud en el període màxim de quinze (15) dies després del dia de la visita previst a l'Entrada originària.
- En cas que la causa de devolució sigui la impossibilitat d'haver accedit a un dels recintes o no haver pogut gaudir d'alguns dels serveis addicionals contractats, la devolució i el reemborsament corresponent només es referiran a l'import proporcional de l'Entrada corresponent al recinte o servei afectat segons les tarifes que s'indiquin al Portal en tot moment.
- En els casos de devolucions per tancament de serveis i/o tancament del Temple i/o la Casa Museu Gaudí per decisió de l'Organitzador, no serà necessària la presentació de les Entrades, sinó que la devolució es farà automàticament a través del mateix mitjà de pagament amb què s'hagi fet la compra.
- La devolució de les Entrades serà nominal, és a dir, únicament podrà sol·licitar-la l'Usuari que les hagi comprat.
- El reemborsament del preu de la compra de les Entrades es realitzarà per mitjà del mateix mètode amb què es va fer el pagament. El termini per a la gestió del reemborsament serà d'un màxim de trenta (30) dies des de la seva sol·licitud. En cas d'haver realitzat la compra amb targeta de crèdit o dèbit, el termini de devolució dependrà de l'entitat bancària de cada Usuari.
- El reemborsament només inclourà el preu de les Entrades abonat per l'Usuari. En cap cas es reemborsarà a l'Usuari qualsevol altre cost o despesa, tals com, a títol enunciatiu, despeses de transport o allotjament.

La JUNTA CONSTRUCTORA no gestionarà i/o autoritzarà canvis ni devolucions <sup>d'Entrades</sup> comprades a través d'intermediaris o distribuïdors no oficials, que hauran de ser tramitades davant d'aquests tercers i conforme a les seves pròpies condicions.