

NORMATIVA DE LA BASÍLICA DE LA SAGRADA FAMÍLIA

- 1) NORMES GENERALS D'ACCÉS AL TEMPLE
- 2) ELS ESPAIS DE LA BASÍLICA
 - 2.1- La visita a les torres
- 3) CONDUCTA A L'INTERIOR DEL RECINTE
- 4) INDUMENTÀRIA AL TEMPLE
- 5) FOTOGRAFIES
- 6) SERVEI D'AUDIOGUIES
- 7) TIPOLOGIES DE VISITES
 - 7.1 – Individuals
 - 7.2 – Grups
 - 7.2.1- Visites guiades per a grups
- 8) POLÍTICA DE DEVOLUCIONS
 - 8.1 – Entrades individuals
 - 8.2 – Entrades de grups

La Basílica de la Sagrada Família està oberta a tothom. Tant per motius de respecte com de seguretat, es demana als visitants que compleixin amb la normativa que es detalla a continuació. L'incompliment d'aquesta pot suposar que no s'autoritzi l'entrada al recinte o que s'obligui a sortir-ne.

1) NORMES GENERALS D'ACCÉS AL TEMPLE

- L'organització es reserva el dret d'admissió.
- Al control d'accés, el visitant serà sotmès a la revisió de bosses, motxilles, equipatges i efectes personals. En cas de detectar-se un objecte considerat perillós, aquest es podrà requisar fins a la sortida o, si no és possible, es denegarà directament l'accés del visitant al recinte. S'entén com a objecte perillós qualsevol tipus d'arma com ara objectes punxants, ganivets o similars. També es consideraran objectes prohibits tota mena de pancartes, cartells o banderes amb finalitats reivindicatives així com productes químics lesius que ho puguin ser tant pel monument com per les persones.
- L'accés i l'estada al recinte de la Basílica es troben subjectes a la possessió del bitllet d'entrada, que s'haurà de mostrar al personal d'atenció al públic i/o de seguretat que ho requereixi, així com al personal de la Basílica degudament acreditat que ho sol·liciti.

- Els menors de 16 anys hauran d'anar sempre acompanyats d'un adult per poder accedir al recinte.
- Tant els visitants individuals com els grups tenen habilitats accessos diferents que s'especifiquen, segons el cas, al bitllet d'entrada, juntament amb l'horari i la data de visita. Com a norma general, no es retornarà l'import de l'entrada en cas de voler accedir al temple en dates i hores diferents a les indicades al bitllet.
- En el cas dels grups, serà obligatòria la reserva prèvia. En cas de no realitzar-se, només es podrà accedir a la Basílica quan hi hagi franges horàries disponibles.
- L'accés a la Basílica només estarà permès amb bitllets emesos per la mateixa Sagrada Família o pels serveis autoritzats. Queden prohibides la venda i la revenda d'entrades al carrer, així com la seva falsificació.
- Un cop s'hagi validat el bitllet als accessos, no es podrà sortir i tornar a entrar al recinte.
- Per beneficiar-se dels descomptes establerts, s'haurà de presentar la documentació acreditativa corresponent, que quedarà subjecta a la validació del personal del control d'accessos.
- La venda de bitllets per accedir al recinte finalitza 30 minuts abans del tancament de les instal·lacions. El desallotjament del recinte començarà a realitzar-se 15 minuts abans del tancament.
- L'entrada d'animals no està permesa al recinte, excepte en el cas dels gossos d'assistència.
- Per garantir la seguretat de les persones i de les instal·lacions, la Basílica disposa de càmeres de videovigilància tant dins les instal·lacions com al perímetre exterior del recinte. Als rètols corresponents, ubicats a les diferents àrees videovigilades, i d'acord amb la llei, s'informa als visitants de la incorporació d'aquestes imatges al fitxer de videovigilància de titularitat de la Junta Constructora del Temple de la Sagrada Família.
- D'altra banda, tant al dors de les entrades com als arxius PDF descarregables de compra en línia (*print-at-home*), s'adverteix als visitants que la seva adquisició comporta l'autorització a la Fundació Junta Constructora del Temple Expiatori de la Sagrada Família a l'enregistrament i l'ús de la pròpia imatge durant la visita a la Sagrada Família i/o a la Casa Museu Gaudí, amb finalitats informatives i promocionals i per un temps indefinit. Tothom que ho sol·liciti podrà exercir el seu dret d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, segons la llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. Ho podrà fer per mitjà d'una instància presentada a l'adreça següent: c/ Mallorca, 401. 08013. Barcelona o per mitjà d'un correu electrònic a: informacio@sagradafamilia.org.

2) ELS ESPAIS DE LA BASÍLICA

L'organització es reserva el dret de modificar itineraris o de limitar espais visitables de la Basílica per motius de seguretat, restauració, manteniment, condicions meteorològiques adverses o esdeveniments puntuals. En aquests casos, la Basílica reemborsarà la part proporcional corresponent al servei de valor afegit que hagi quedat interromput.

L'organització, en compliment de la normativa legal, regularà l'aforament de la Basílica i dels seus espais segons criteris de seguretat i de conservació del monument.

2.1) LA VISITA A LES TORRES

Per raons de seguretat les torres romandran tancades quan les condicions meteorològiques siguin adverses.

Les persones amb mobilitat reduïda no poden pujar a les torres per motius de seguretat.

Els menors d'entre 6 i 16 anys poden visitar les torres però han d'anar acompanyats d'un adult. En el cas de les visites escolars hi ha d'haver com a mínim un professor per cada 10 alumnes.

Els visitants que pugin a les torres hauran de dipositar les motxilles, bosses o maletes a les consignes habilitades. L'organització no es fa responsable de la pèrdua o del robatori dels objectes dipositats. Corre a càrrec del visitant extremar les precaucions amb els seus objectes personals en aquest tipus de recorregut.

Es recomana no pujar a les torres a les persones amb vertigen, claustrofòbia, anèmia, tendència al mareig i problemes cardíacs i/o respiratoris.

3) CONDUCTA A L'INTERIOR DEL RECINTE

Per respecte als altres visitants i per mantenir l'atmosfera de recolliment pròpia d'una església, es prega fer la visita sense aixecar el to de veu. Durant la visita, s'ha de mantenir un comportament cívic i evitar aglomeracions i corredisses dins el recinte.

Queda prohibit qualsevol tipus d'acte reivindicatiu al recinte de la Basílica.

No es permet fumar ni menjar dins del recinte. Només es poden consumir begudes fora de l'edifici.

Dins el recinte tampoc es permet fer fotografies amb trípode, excepte en el cas de les persones prèviament acreditades pel Departament de Premsa. Les fotografies i les gravacions de vídeo amb finalitats comercials no podran ser reproduïdes, distribuïdes ni venudes sense permís de l'organització.

En cas d'evacuació, s'hauran de seguir en tot moment les indicacions del personal de la Basílica. A les persones que participin en la missa i en altres esdeveniments no els serà permès deambular per la Basílica durant la celebració. S'ha de romandre assegut i en silenci i no es permet fer fotografies.

4) INDUMENTÀRIA AL TEMPLE

Per raons de seguretat, no es permet l'ús de gorres i de barrets dins la nau o al museu excepte per motius religiosos, de credo o de salut.

No es pot entrar descalç.

Com a església catòlica, es requereix vestir decorosament i s'estableixen les limitacions següents:

- No es permet entrar amb roba transparent;
- No es permet l'accés amb samarretes de tirants que no cobreixin les espatlles;
- No es permetran els escots excessivament pronunciats ni esquenes i ventres descoberts; tampoc no se permetrà l'accés amb roba de bany
- No es permet entrar amb pantalons i faldilles que no cobreixin, com a mínim, mitja cuixa.
- No està permesa l'entrada amb indumentària orientada a celebracions de qualsevol tipus ni amb ornaments dissenyats per distreure o cridar l'atenció amb finalitats artístiques, religioses, promocionals o de qualsevol altre gènere.

5) FOTOGRAFIES

No es permet accedir a la Basílica amb equipament fotogràfic professional. Només podran els mitjans autoritzats prèviament pel Departament de Premsa.

No es permet accedir a la Basílica amb equipament fotogràfic professional per realitzar sessions de fotos amb indumentària orientada a celebracions de qualsevol tipus ni amb ornaments dissenyats per distreure o cridar l'atenció amb finalitats artístiques, religioses, promocionals o de qualsevol altre gènere.

6) SERVEI D'AUDIOGUIES

Abans de sortir del recinte, és obligatori tornar les audioguies i els emissors-receptors en les mateixes condicions en què van ser lliurats.

7) TIPOLOGIES DE VISITES

7.1) INDIVIDUALS

Es consideren visites individuals aquelles que es facin soles o amb parelles, amics, familiars, etc. que siguin menys de deu persones.

7.2) GRUPS

Es considera grup a partir de 10 persones. Tots els grups han d'anar acompanyats d'un guia oficial de la Generalitat de Catalunya o un professor acreditat.

S'han d'adquirir les entrades denominades «Tiquets per a grups». No s'acceptaran grups amb entrades individuals comprades des de la pàgina web de la Sagrada Família, la plataforma de venda Clorian o qualsevol altre via.

7.2.1) VISITES GUIADES PER A GRUPS

VISITA AMB GUIA ESPECIALITZAT DE LA SAGRADA FAMÍLIA

Per a les visites de grups, la Sagrada Família ofereix visites amb guies especialitzats. Les diferents opcions són:

- Experiència guiada per a grups d'adults.
- Visita didàctica per a grups escolars, adaptada a cada grup. Cal fer la reserva prèvia a través d'aquest correu electrònic: reserves@sagradafamilia.org.

VISITA AMB GUIES PRIVATS I VISITA EDUCATIVA AMB PROFESSORS ACREDITATS

En el cas de les visites amb guies privats, el grup que vulgui accedir a la Basílica haurà d'anar acompanyat obligatòriament d'un guia oficial reconegut per la Generalitat de Catalunya.

Tanmateix, els grups escolars podran ser conduïts per un professor acreditat i sense necessitat d'un guia especialitzat, sempre que presentin la documentació que confirmi la seva condició d'educador. Segons estableix la normativa autonòmica vigent, només podran fer recorreguts explicatius els guies oficials i els professors acreditats.

El guia o professor responsable que faci les explicacions dins el recinte de la Basílica haurà d'utilitzar obligatòriament l'equip d'emissors-receptors.

Els grups escolars o amb guia oficial s'hauran d'acreditar a l'entrada habilitada de grups del recinte amb un adhesiu corporatiu. No es permet l'entrada de grups a la zona del deambulatori i, si el grup està format per més de trenta persones, tampoc es podrà accedir al museu.

8) POLÍTICA DE DEVOLUCIONS

Totes les **devolucions es realitzaran per a entrades no utilitzades**. Sagrada Família confirmarà la no utilització de l'entrada a través de la seva validació. Totes les devolucions es gestionen a través de l'adreça de correu electrònic customer@sagradafamilia.org.

La Sagrada Família només és responsable de les entrades adquirides a través del seu lloc web oficial www.sagradafamilia.org, a través del seu proveïdor oficial de venda d'entrades www.clorian.com o de les gestionades a través del Departament de Reserves reserves@sagradafamilia.org. La Sagrada Família no es farà responsable, en cap cas, de la devolució d'entrades aconseguides a través de llocs web no oficials.

Per sol·licitar el reemborsament, és obligatori presentar les seves entrades en format digital o paper, facilitar el número de localitzador de la seva reserva i realitzar la sol·licitud en un màxim de 30 dies després del dia de 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 seva compra es realitzarà per mitjà del mateix mètode amb què es va fer el pagament.

- En cas d'haver realitzat la compra online, el reemborsament es farà automàticament en el mateix número de compte associat a la targeta amb la qual es va realitzar la compra.. El termini de devolució dependrà de la seva entitat bancària.
- 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

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

Tant en el cas de les entrades individuals com en el de les entrades de grups, la Sagrada Família només reemborsarà els diners dels serveis addicionals associats a l'entrada. Aquests serveis són:

- Visita a torres: devolució de 7 €
- Visita guiada: devolució de 8 €
- Servei d'audioguia: devolució 6 €

Les causes justificades per les quals es pot sol·licitar la devolució dels serveis addicionals són les següents:

- Visita a torres: tancament per motius meteorològics o de manteniment

- Servei d'audioguia: Mal funcionament reiterat del material o afectacions al temple que no permetin l'audició
- Visita guiada: No presentació del guia o afectacions al temple que no permetin l'audició

8.1) ENTRADES INDIVIDUALS

La 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. S'exigirà un justificant oficial de la companyia de transports corresponent.
- No s'acceptaran devolucions no acreditades amb justificant oficial o sol·licitades per motius personals. En aquests casos, recomanem contactar amb customer@sagradafamilia.org per reprogramar l'entrada (servei subjecte a disponibilitat)

8.2) ENTRADES DE GRUPS

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 seu reemborsament.

En cas que el nombre final de persones del grup sigui inferior al sol·licitat a la reserva (el grup no podrà ser de menys de 10 persones), es podrà sol·licitar la devolució de les entrades no utilitzades. Se sol·licitarà un justificant vàlid per a la devolució parcial.

En cas que el grup no es presenti sense previ avís, Sagrada Família no realitzarà la devolució de l'import total o parcial de la reserva.

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

Per sol·licitar el reemborsament de les seves 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 visita. Per poder rebre la devolució haurà de presentar les entrades no utilitzades en format digital o paper.

