

## **NORMATIVA DE LA BASÍLICA DE LA SAGRADA FAMILIA**

### **1. NORMAS GENERALES DE ACCESO AL TEMPLO**

### **2. LOS ESPACIOS DE LA BASÍLICA**

2.1. La visita a las torres

### **3. CONDUCTA EN EL INTERIOR DEL RECINTO**

### **4. INDUMENTARIA EN EL TEMPLO**

### **5. FOTOGRAFÍAS**

### **6. SERVICIO DE AUDIOGUÍAS**

### **7. TIPOLOGÍAS DE VISITAS**

7.1. Individuales

7.2. Grupos

7.3. Visitas guiadas para grupos

### **8. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES**

8.1. Entradas individuales

8.2. Entradas de grupos

La Basílica de la Sagrada Familia está abierta a todo el mundo. Tanto por respeto como para garantizar la seguridad de todos, se ruega a los visitantes que cumplan con la normativa que se detalla a continuación. El incumplimiento de esta normativa puede suponer la no autorización de la entrada o la expulsión del recinto.

### **1. NORMAS GENERALES DE ACCESO AL TEMPLO**

- La organización se reserva el derecho de admisión.
- El visitante será sometido en el control de acceso a la revisión de bolsas, mochilas, equipajes y efectos personales. En el caso de detectarse un objeto considerado peligroso, este se podrá requisar hasta la salida o, en su defecto, se denegará directamente el acceso al recinto. Se entiende como objeto peligroso cualquier tipo de arma como objetos punzantes, cuchillos o similares. Quedarán contemplados también como objetos prohibidos toda clase de pancartas, carteles o banderas con finalidades reivindicativas, así como productos químicos lesivos que puedan serlo tanto para el monumento como para las personas.
- El acceso y la estancia en el recinto de la Basílica está sujeto a la posesión del billete de entrada, que se deberá mostrar al personal de atención al público y/o de seguridad que así lo requiera, además de al personal de la Basílica debidamente acreditado que así lo solicite.
- Los menores de 16 años deberán ir acompañados siempre de un adulto para poder acceder al recinto.
- Tanto los visitantes individuales como los grupos disponen de accesos habilitados diferentes que se especifican, según el caso, en el billete de entrada, junto con la fecha y la hora de la visita. Como norma general, no se devolverá el importe de la entrada en el caso de querer acceder al templo en fechas y horas distintas a las indicadas en el billete.



- En lo referente a los grupos, será obligatoria la reserva previa. Si no se realiza, solo se podrá acceder a la Basílica cuando haya franjas horarias disponibles.
- El acceso a la Basílica solo estará permitido con billetes emitidos por la misma Sagrada Familia o servicios autorizados. Queda prohibida la venta y reventa de entradas en la calle, así como su falsificación.
- Una vez que se haya validado el billete en los accesos no se podrá salir del recinto para volver a entrar.
- Para beneficiarse de los descuentos establecidos se deberá presentar la documentación acreditativa correspondiente, la cual quedará sujeta a la validación del personal de control de accesos.
- La venta de billetes para acceder al recinto finaliza 30 minutos antes del cierre de las instalaciones. El desalojo del recinto comenzará a realizarse 15 minutos antes del cierre.
- No está permitida la entrada de animales al recinto, excepto en el caso de perros de asistencia.
- Para garantizar la seguridad de personas e instalaciones, la Basílica dispone de cámaras de videovigilancia tanto dentro de las instalaciones como en el perímetro exterior del recinto. En los rótulos correspondientes, ubicados en las diferentes áreas videovigiladas, y de acuerdo con la ley, se informa a los visitantes de la incorporación de estas imágenes al fichero de videovigilancia de titularidad de la Junta Constructora del Temple de la Sagrada Familia.
- Por otra parte, tanto en el dorso de las entradas como en los archivos de compra online descargables en formato PDF (print-at-home), se advierte a los visitantes de que la adquisición de estas conlleva la autorización a la Fundació Junta Constructora del Temple Expiatori de la Sagrada Família para la grabación y el uso de la propia imagen durante la visita a la Sagrada Familia y/o a la Casa Museo Gaudí, con finalidades informativas y promocionales y por tiempo indefinido. Toda persona que así lo solicite podrá ejercer su derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición, según la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Lo podrá hacer mediante una instancia presentada en la siguiente dirección: C/ Mallorca 401, 08013, Barcelona o escribiendo un correo electrónico a [informacio@sagradafamilia.org](mailto:informacio@sagradafamilia.org).

## 2. LOS ESPACIOS DE LA BASÍLICA

La organización se reserva el derecho a modificar itinerarios o a limitar los espacios visitables de la Basílica por motivos de seguridad, restauración, mantenimiento, condiciones meteorológicas adversas o eventos puntuales. En casos como estos, la Basílica reembolsará la parte proporcional correspondiente al servicio de valor añadido que se haya visto interrumpido.

La organización, en cumplimiento de la normativa legal, regulará el aforo de la Basílica y de sus espacios según criterios de seguridad y de conservación del monumento.



## **2.1. LA VISITA A LAS TORRES**

Por razones de seguridad, las torres permanecerán cerradas cuando las condiciones meteorológicas sean adversas.

Por motivos de seguridad, las personas con movilidad reducida no pueden subir a las torres.

Los menores pueden visitar las torres a partir de los 6 años, y hasta los 16 deben ir acompañados de un adulto. En el caso de las visitas escolares debe haber como mínimo un profesor por cada 10 alumnos.

Los visitantes que suban a las torres deberán depositar las mochilas, bolsas o maletas en las consignas habilitadas. La organización no se hará responsable de la pérdida o robo de los objetos depositados. Corre a cargo del visitante extremar las precauciones con sus objetos personales en este tipo de recorrido.

Se recomienda que no suban a las torres las mujeres embarazadas y las personas con vértigo, claustrofobia, anemia, tendencia al mareo, problemas cardiacos y/o problemas respiratorios.

## **3. CONDUCTA EN EL INTERIOR DEL RECINTO**

Por respeto al resto de visitantes y para mantener la atmósfera de recogimiento propio de una iglesia, se ruega realizar la visita sin levantar el tono de voz. Durante la visita se debe mantener un comportamiento cívico, evitando aglomeraciones y correr dentro del recinto.

Queda prohibido todo acto reivindicativo dentro de la Basílica.

No se permite fumar ni comer dentro del recinto. Solo se pueden consumir bebidas fuera del edificio.

Dentro del recinto tampoco se permite tomar fotografías con trípode, excepto en el caso de las personas previamente acreditadas por el Departamento de Prensa. Las fotografías y las grabaciones de vídeo con finalidades comerciales no podrán ser reproducidas, distribuidas ni comercializadas sin el permiso de la organización.

En caso de evacuación, se deberán seguir en todo momento las indicaciones del personal de la Basílica.

A las personas que participen en misas y otros eventos no se les permitirá deambular por la Basílica durante la celebración. Se debe permanecer sentado y en silencio. Y está prohibido realizar fotografías.



#### **4. INDUMENTARIA EN EL TEMPLO**

Por razones de seguridad, no está permitido el uso de gorras y gorros dentro de la nave o del museo, a no ser que esté motivado por motivos religiosos, de credo o sanitarios. No se puede acceder descalzo.

Al tratarse de una iglesia católica, se requiere vestir con decoro y se establecen las siguientes limitaciones:

- No se permite acceder con ropa que presente transparencias.
- No se permite el acceso con camisetas de tirantes que no cubran los hombros.
- No se permite el acceso con ropa de baño.
- Los pantalones o faldas deben cubrir, como mínimo, medio muslo.
- No está permitida la entrada con indumentaria orientada a la celebración de festejos de ningún tipo, ni con ornamentos diseñados con el propósito de distraer o llamar la atención con finalidades artísticas, religiosas, promocionales o de otro género.

#### **5. FOTOGRAFÍAS**

No se permite acceder a la Basílica con equipo fotográfico profesional. Solo podrán acceder los medios autorizados previamente por el Departamento de Prensa.

No se permite acceder a la Basílica con equipo fotográfico profesional con la finalidad de realizar sesiones de fotos con indumentaria orientada a la celebración de festejos de ningún tipo, ni con ornamentos diseñados con el propósito de distraer o llamar la atención con finalidades artísticas, religiosas, promocionales o de otro género.

#### **6. SERVICIO DE AUDIOGUÍAS**

Es obligatorio devolver las audioguías y los transceptores antes de salir del recinto en las mismas condiciones en las que se recibieron.

#### **7. TIPOLOGÍAS DE VISITAS**

##### **7.1. INDIVIDUALES**

Se consideran visitas individuales aquellas realizadas por una sola persona o una persona acompañada de su pareja, amigos, familiares, etc., siempre que sean menos de 10 personas.

##### **7.2. GRUPOS**

Se considera grupo a partir de 10 personas. Todos los grupos deben ir acompañados de un guía oficial de la Generalitat de Catalunya o de un profesor acreditado

Se deben adquirir las entradas denominadas «Tiques para grupos». No se aceptarán grupos con entradas individuales adquiridas desde el sitio web de la Sagrada Família, la plataforma de venta Clorian o cualquier otro canal.



### 7.2.1. VISITAS GUIADAS PARA GRUPOS

#### **Visita con guía especializado de la Sagrada Familia**

Para las visitas de grupos, la Sagrada Familia ofrece visitas con guías especializados. Las diferentes opciones son:

- Experiencia guiada para grupos de adultos.
- Visita didáctica para grupos escolares, adaptada a cada grupo. Es necesario realizar la reserva previa a través de este correo electrónico: [reserves@sagradafamilia.org](mailto:reserves@sagradafamilia.org).

#### **Visita con guías privados y visita educativa con profesores acreditados**

Visita con guías privados. En este caso, el grupo que quiera acceder a la Basílica deberá ir acompañado obligatoriamente de un guía oficial reconocido por la Generalitat de Catalunya.

Sin embargo, los grupos escolares podrán ser guiados por un profesor acreditado sin necesidad de un guía especializado, siempre y cuando el profesor presente la documentación que confirme su condición de educador. Según establece la normativa autonómica vigente, solo podrán realizar recorridos explicativos los guías oficiales y los profesores acreditados.

El guía o profesor responsable que realice las explicaciones dentro del recinto de la Basílica deberá utilizar obligatoriamente el equipo de transmisores-receptores.

Los grupos escolares o con guía oficial se deberán acreditar con un adhesivo corporativo en la entrada del recinto habilitada para grupos. No se permite la entrada de grupos en la zona del deambulatorio y, si el grupo está formado por más de 30 personas, tampoco podrá acceder al museo.

## **8. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES**

Todas las devoluciones se realizarán por entradas no utilizadas. Sagrada Familia confirmará la no utilización de la entrada a través de la validación. Todas las devoluciones se gestionan a través de la dirección de correo electrónico [customer@sagradafamilia.org](mailto:customer@sagradafamilia.org).

La Sagrada Familia solo es responsable de las entradas adquiridas a través de su sitio web oficial [www.sagradafamilia.org](http://www.sagradafamilia.org), a través de su proveedor oficial de venta de entradas [www.clorian.com](http://www.clorian.com) o de las entradas gestionadas mediante el Departamento de Reservas [reserves@sagradafamilia.org](mailto:reserves@sagradafamilia.org). En ningún caso se hará responsable la Sagrada Familia de la devolución de entradas adquiridas en sitios no oficiales.

Para solicitar el reembolso, es obligatorio presentar sus entradas en formato digital o físico, facilitar el número de localizador de su reserva y realizar la solicitud en un máximo de 30 días a partir 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 su compra se llevará a cabo mediante el mismo método con el que realizó el pago.



- En el caso de haber realizado la compra online, se hará automáticamente en el mismo número de cuenta asociada a la tarjeta con la que se realizó la compra. El plazo de devolución dependerá de su entidad bancaria
- En el caso de haber realizado la compra en taquilla deberá solicitar el importe de la visita a las torres en la taquilla de incidencias

En el caso de no recibir la devolución en un plazo de 30 días, puede ponerse en contacto con [customer@sagradafamilia.org](mailto:customer@sagradafamilia.org) para consultar el estado de su solicitud.

Tanto en el caso de las entradas individuales como en el de las entradas de grupos, la Sagrada Familia solo reembolsará el coste de los servicios adicionales asociados a la entrada. Estos servicios son:

- Visita a torres: devolución de 7 €
- Visita guiada: devolución de 8 €
- Servicio de audioguía: devolución 6 €

Las causas por las que se podrá solicitar la devolución de los servicios adicionales son las siguientes:

- Visita a las torres: cierre por motivos meteorológicos o de mantenimiento.
- Servicio de audioguías: mal funcionamiento reiterado del material o afectaciones al templo que no permitan la audición.
- Visitas guiadas: la no presentación del guía o afectaciones al templo que no permitan la audición.

### **8.1. ENTRADAS INDIVIDUALES**

La 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 que no se ha podido realizar la visita.

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

- Causa médica. En el caso de que no se pueda realizar la visita por causas médicas, podrá solicitarse el reintegro 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 aceptarán devoluciones no acreditadas con justificante oficial o solicitadas por motivos personales. En estos casos, recomendamos contactar con [customer@sagradafamilia.org](mailto:customer@sagradafamilia.org) para reprogramar la entrada (servicio sujeto a disponibilidad).



## 8.2. ENTRADAS DE GRUPOS

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

En el caso de que el número final de personas del grupo sea inferior al solicitado en la reserva (el grupo no podrá constar de menos de 10 personas), se podrá solicitar la devolución de las entradas no consumidas. Se solicitará un justificante válido para la devolución parcial.

En el caso de que el grupo no se presente sin previo aviso, Sagrada Familia no llevará a cabo la devolución del importe total o parcial de la reserva.

En el caso de que su solicitud de devolución se deba a un motivo distinto a los anteriores, estudiaremos su caso particular y le daremos una respuesta desde [customer@sagradafamilia.org](mailto:customer@sagradafamilia.org).

Para solicitar el reembolso de sus entradas en cualquiera de las circunstancias descritas anteriormente, es obligatorio notificarlo lo antes posible y no más tarde de 30 días a partir del día de la visita. Para poder recibir la devolución deberá presentar las entradas sin utilizar, en formato digital o físico.

