

Política de cambios y devoluciones

1.1. Como norma general, una vez adquiridas las Entradas por parte del Usuario, la JUNTA CONSTRUCTORA no admitirá cambios o devoluciones. En este sentido, los Usuarios que tengan la condición de consumidores tampoco podrán ejercer el derecho de desistimiento previsto en el Real Decreto Ley 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, dado que las Entradas tienen carácter de servicio de recreo con un día y fecha previstos.

1.2. Como excepción a la norma general anterior, el Usuario solo podrá solicitar el cambio o devolución de las Entradas, siempre y cuando estas no hayan sido validadas, a su elección, y de acuerdo con los términos previstos en las condiciones siguientes, cuando el Usuario no pueda acceder al templo y/o a la Casa Museo Gaudí (o no pueda hacerlo en las condiciones y con los servicios adicionales adquiridos con la Entrada) por alguna incidencia:

- Relativa al acceso al recinto:
 - Que impida el acceso al Usuario o a cualquier otro Usuario en las mismas condiciones (por ejemplo, en casos en los que haya un acto en el templo no previsto con suficiente antelación y se tenga que cerrar el horario de visitas).
- Que no sea imputable al Usuario ni a terceros ajenos a la JUNTA CONSTRUCTORA (por ejemplo, por incidencias meteorológicas o como consecuencia de medidas adoptadas por las autoridades competentes en todo momento).
- Por error manifiesto en el momento de realizarse la compra de las Entradas. En caso de que el Usuario no pueda disfrutar de los servicios adicionales por motivos de responsabilidad de la JUNTA CONSTRUCTORA, también se realizará la

devolución de estos servicios, no pudiendo el Usuario reclamar la devolución de los servicios disfrutados o de la entrada al templo y/o a la Casa Museo Gaudí.

En caso de que se produzcan las circunstancias previstas en la Condición anterior, el Usuario podrá solicitar el cambio o devolución de las Entradas, indicando un nuevo día y hora para las nuevas Entradas, que tendrán las mismas características y modalidades y los mismos servicios que las originarias.

El cambio o devolución deberá tramitarse necesariamente dentro del periodo máximo de quince (15) días siguientes a la fecha en la que estaba programada la visita al templo y/o a la Casa Museo Gaudí conforme a la Entrada originaria. La solicitud de cambio o devolución deberá tramitarse mediante el envío de un correo electrónico a la dirección customer@ext.sagradafamilia.org.

En cualquier caso, la solicitud de cambio estará condicionada por la disponibilidad de Entradas y la autorización de cada caso particular para la nueva fecha y hora seleccionadas por el Usuario. El cambio no implicará ningún cargo para el Usuario.

La solicitud del cambio o devolución también se podrá realizar en las taquillas del templo y/o de la Casa Museo Gaudí, siempre y cuando haya aforo disponible para el mismo día en el que el visitante se presente al acceso. La JUNTA CONSTRUCTORA solo aceptará el cambio de las Entradas cuando estas hayan sido adquiridas a través del Portal.

1.3. Para solicitar cambios o devoluciones será imprescindible cumplir estos requisitos:

- Los cambios y devoluciones se deberán solicitar siempre con un mínimo de 48 horas antes de la fecha de la visita. Para periodos inferiores a estas 48 horas se deberá presentar un justificante oficial que demuestre que no se puede realizar la visita.
- El cambio o devolución será siempre por entradas no utilizadas.

1.4. El procedimiento para la devolución de Entradas será el siguiente:

- Para solicitar la devolución y el reembolso de las Entradas compradas directamente en el Portal, el Usuario deberá presentar las Entradas, en formato digital o papel, facilitar el número localizador de la reserva y realizar la solicitud dentro del período máximo de quince (15) días después del día de la visita prevista en la Entrada originaria. En los casos de devoluciones por cierre de servicios y/o cierre de la Basílica o de la Casa Museo Gaudí por decisión del organizador, no será necesaria la presentación de las entradas, sino que la devolución se realizará automáticamente mediante el mismo medio de pago en que se ha realizado la compra.
- La devolución de las Entradas será nominal, es decir, únicamente podrá solicitarla el Usuario que las haya comprado.
- En caso de que la causa de devolución sea la imposibilidad de haber accedido a uno de los recintos o no haber podido disfrutar de alguno de los servicios contratados, la devolución y el reembolso correspondientes solo se referirán al importe proporcional de la Entrada correspondiente al recinto o servicio afectado según las tarifas que se indiquen en el Portal en todo momento.
- El reembolso del precio de la compra de las Entradas se realizará mediante el mismo método con el que se hizo el pago. El plazo para la gestión del reembolso será de un máximo de treinta (30) días desde su solicitud. En caso de haber realizado la compra con tarjeta de crédito o débito, el plazo de devolución dependerá de la entidad bancaria de cada Usuario.
- El reembolso solo incluirá el precio de las Entradas abonado por el Usuario. En ningún caso se reembolsará al Usuario cualquier otro coste o gasto, como, por ejemplo, a título enunciativo, gastos de transporte o alojamiento.

1.5. La JUNTA CONSTRUCTORA no gestionará y/o autorizará cambios ni devoluciones de Entradas compradas a través de intermediarios o distribuidores no oficiales, que deberán ser tramitadas frente a estos terceros y conforme a sus propias condiciones.