

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. En aquest sentit, els Usuaris que tinguin la condició de consumidors tampoc podran exercir el dret de desistiment que preveu el Reial decret llei 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, atès que les entrades tenen caràcter de servei d'esbarjo amb un dia i data previstos.

1.1.1 Durant la situació especial derivada de la pandèmia de la COVID-19, la política de devolucions serà flexible. Per tramitar canvis o devolucions, s'hauran de sol·licitar sempre amb un mínim de 48 hores d'antelació respecte a la data de la visita; per a terminis inferiors a 48 hores, s'haurà de presentar un justificant oficial que acrediti que no s'ha pogut fer la visita. El canvi o devolució serà sempre per a entrades no utilitzades.

El canvi s'haurà de tramitar necessàriament dins del període màxim de 15 dies després de la data en què estava programada la visita al temple conforme a l'entrada originària.

La sol·licitud de canvi s'haurà de tramitar enviant un correu electrònic a l'adreça customer@ext.sagradafamilia.org. En qualsevol cas, la sol·licitud de canvi estarà condicionada per la disponibilitat d'entrades.

1.2. Com a excepció a la norma general anterior, l'Usuari només podrà sol·licitar el canvi o devolució de les entrades sempre que no hagin estat validades, a elecció seva, i d'acord amb els termes previstos en les condicions següents, quan l'Usuari no pugui accedir al temple i/o la Casa Museu Gaudí (o no pugui fer-ho en les condicions i amb els serveis addicionals adquirits amb l'entrada) per alguna incidència:

- Relativa a l'accés al recinte;
 - Que impedeixi l'accés a l'Usuari o a qualsevol altre usuari en les mateixes condicions (per exemple, en casos en què hi hagi un acte al temple no previst amb prou antelació i s'hagi de tancar l'horari de visites);
- Que no sigui imputable a l'Usuari ni a tercers aliens a la JUNTA CONSTRUCTORA (per exemple, per incidències meteorològiques o com a conseqüència de mesures adoptades per les autoritats competents en tot moment);

- Per error manifest en el moment d'efectuar la compra de les entrades. En cas que l'Usuari no pugui gaudir dels serveis addicionals per motius de responsabilitat de la JUNTA CONSTRUCTORA, també es farà la devolució d'aquests serveis, i l'Usuari no podrà reclamar la devolució dels serveis gaudits o de l'entrada al temple i/o a la Casa Museu Gaudí.

En cas que es produeixin les circumstàncies previstes en la condició anterior, l'Usuari podrà sol·licitar el canvi o devolució de les entrades, indicant un nou dia i hora per a les noves entrades, que tindran les mateixes característiques i modalitats i els mateixos serveis que les originàries.

El canvi o devolució s'haurà de tramitar necessàriament dins el període màxim de quinze (15) dies següents a la data en què estava programada la visita al temple i/o la Casa Museu Gaudí, d'acord amb l'entrada originària. La sol·licitud de canvi o devolució s'haurà de tramitar mitjançant l'enviament d'un correu electrònic a l'adreça customer@ext.sagradafamilia.org.

En qualsevol cas, la sol·licitud de canvi estarà condicionada per la disponibilitat d'entrades i l'autorització de cada cas particular per a la nova data i hora seleccionades per l'Usuari. El canvi no implicarà cap càrrec per a l'Usuari.

La sol·licitud del canvi o devolució també es podrà fer a les taquilles del temple i/o de la Casa Museu Gaudí, sempre que hi hagi aforament disponible per al mateix dia en què el visitant es presenti a l'accés. La JUNTA CONSTRUCTORA només acceptarà el canvi de les entrades quan s'hagin adquirit a través del portal.

1.3. Per sol·licitar canvis o devolucions serà imprescindible complir aquests requisits:

- Els canvis i devolucions s'hauran de sol·licitar sempre amb un mínim de 48 h abans de la data de la visita; per períodes inferiors a 48 h s'haurà de presentar un justificant oficial que expliqui el motiu pel qual no es pot fer la visita.
- El canvi o devolució serà sempre per entrades no utilitzades.

1.4. El procediment per a la devolució d'entrades serà el següent:

- Per sol·licitar la devolució i el reemborsament de les entrades comprades directament al portal, l'Usuari haurà de presentar les entrades, en format digital

o paper, facilitar el número de localitzador de la reserva i fer la sol·licitud dins el període màxim de quinze (15) dies després del dia de la visita prevista a l'entrada originària. En els casos de devolucions per tancament de serveis i/o tancament de la Basílica o de la Casa Museu Gaudí per decisió de l'organitzador no serà necessària la presentació de les entrades, sinó que la devolució es farà automàticament pel mateix mitjà de pagament amb el qual s'ha fet la compra.

- La devolució de les entrades serà nominal, és a dir, únicament podrà sol·licitar-la l'Usuari que les hagi comprat.
- En cas que la causa de devolució sigui la impossibilitat d'haver accedit a un dels recintes o no haver pogut gaudir d'algun dels serveis 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 en el portal en tot moment.
- El reemborsament del preu de la compra de les entrades es farà mitjançant el 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 sol·licitud. En cas d'haver fet 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, com, per exemple, a títol enunciatiu, despeses de transport o allotjament.

1.5. La JUNTA CONSTRUCTORA no gestionarà i/o autoritzarà canvis ni devolucions d'entrades 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.