

## **NORMATIVA DE LA BASÍLICA DE LA SAGRADA FAMÍLIA**

### **1. NORMES GENERALS D'ACCÉS AL TEMPLE**

1.1. Normes d'accés al temple COVID-19

### **2. ELS ESPAIS DE LA BASÍLICA**

### **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

### **8. POLÍTICA DE DEVOLUCIONS**

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, fulards 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 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 d'accés 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.
- La compra prèvia dels tiquets és obligatòria per accedir al recinte.
- L'accés a la Basílica només estarà permès amb tiquets emesos per la mateixa Sagrada Família o pels distribuïdors autoritzats. Queden prohibides la venda i la revenda d'entrades, 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.
- 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.

### **1.1 NORMES D'ACCÉS AL TEMPLE COVID-19**

La Fundació seguirà les prerrogatives establertes pel Govern i el Ministeri de Sanitat tant quant a seguretat d'accés com a gestió d'espais, per la qual cosa és possible que alguns espais o serveis de la Basílica no estiguin disponibles per a la visita o compra.

Serà obligatori el compliment de la normativa de seguretat establerta i indicada pel personal de la Basílica.

A continuació, es detallen les obligacions i recomanacions mínimes de seguretat per a la prevenció de la COVID-19, que podrien estar subjectes a canvis i/o actualitzacions:

- Serà obligatori l'ús de mascareta, a càrrec del visitant.
- Serà obligatori mantenir la distància de seguretat entre persones.
- Es posaran a disposició del visitant dispensadors de gel hidroalcohòlic en diferents punts de la visita. Es recomana utilitzar-los abans i després de passar el control de seguretat.
- Es recomana al visitant no portar bosses o motxilles per tal d'agilitzar l'accés.

## **2. ELS ESPAIS DE LA BASÍLICA**

La JUNTA CONSTRUCTORA es reserva el dret de modificar itineraris o de limitar els espais visitables del temple i/o la Casa Museu Gaudí per motius de seguretat, restauració, manteniment, condicions meteorològiques adverses o esdeveniments puntuals. Aquests canvis no afectaran el preu de les entrades ni donaran dret a l'usuari a cap reclamació.

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.



### **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 permet entrar amb pantalons i faldilles que no cobreixin, com a mínim, mitja cuixa.
- No es permet entrar amb roba de bany.
- 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

El 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 enviant un correu electrònic a [reserves@ext.sagradafamilia.org](mailto:reserves@ext.sagradafamilia.org) o s'ha d'estar donat d'alta a la plataforma de distribuïdors.

#### 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.

**Visita guiada per a grups d'adults.** Cal fer la reserva prèvia a través d'aquesta adreça electrònica: [reserves@ext.sagradafamilia.org](mailto:reserves@ext.sagradafamilia.org)

## 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@ext.sagradafamilia.org](mailto:customer@ext.sagradafamilia.org)

La Sagrada Família només és responsable de les entrades adquirides a través del seu lloc web oficial [www.sagradafamilia.org](http://www.sagradafamilia.org), a través del seu proveïdor oficial de venda d'entrades [www.clorian.com](http://www.clorian.com), o de les gestionades a través del Departament de Reserves [reserves@ext.sagradafamilia.org](mailto:reserves@ext.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.

S'acceptaran canvis o devolucions per a entrades amb una antelació mínima de 48 hores abans de la visita. Per a sol·licituds amb un termini inferior a 48 hores, serà necessària la presentació d'un justificant oficial que acrediti que no s'ha pogut fer la visita.

Per sol·licitar el reemborsament, és obligatori presentar les entrades en format digital o paper, facilitar el número de localitzador de la reserva i realitzar la sol·licitud en un màxim de 15 dies després del dia de la visita.

La devolució de les entrades serà nominal, és a dir, únicament podrà sol·licitar-la la persona que les hagi



El reemborsament de la compra es realitzarà per mitjà del mateix mètode amb què es va fer el pagament.

En cas d'haver realitzat la compra en línia, 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 del servei addicional 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@ext.sagradafamilia.org](mailto:customer@ext.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.

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.

