

CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE DEVOLUCIÓ D'ENTRADES DEL PALAU DE LA MÚSICA CATALANA

Aquest document constitueix els termes i condicions del servei de devolució d'entrades del Palau de la Música Catalana (en endavant, el "**Servei**").

Compreu la vostra entrada amb tranquil·litat. Si no podeu assistir al concert, amb la contractació del Servei podreu sol·licitar la devolució del 100 % del preu de l'entrada segons la tarifa aplicada (cost del Servei i despeses exclosos).

Informació relativa a les despeses (comissions):

La compra d'entrades per internet està subjecta a una comissió que s'aplica durant el procés de compra i que representa un cost independent al de l'entrada del concert. En aquest sentit, la venda en línia està subjecta a comissions aplicades pel proveïdor del sistema de venda i les entitats bancàries que hi operen. La Fundació Orfeó Català-Palau de la Música Catalana (en endavant, el "**Palau**") comparteix aquest cost amb el client.

Si heu contractat el Servei i sol·liciteu la cancel·lació de la vostra entrada, seguint el procediment detallat en aquest document, el Palau us reemborsarà el cost de l'entrada segons la tarifa aplicada, però no se us retornaran les despeses de gestió derivades de l'operació de compra inicial.

COM FUNCIONA?

Podeu contractar el servei de devolució d'entrades quan compreu les vostres entrades, tot marcant la casella de contractació del Servei prevista amb aquesta finalitat.

Us informem que aquest Servei està disponible exclusivament per als concerts de la programació pròpia del Palau de la Música Catalana.

PREU DEL SERVEI

El preu d'aquest Servei és del **10 % del preu de l'entrada segons la tarifa aplicada** a la vostra compra (en cas que es compri més d'una entrada, caldrà adquirir un Servei per a cada entrada adquirida).

El preu del Servei es paga conjuntament i en el moment de l'adquisició de l'entrada. El pagament s'efectua mitjançant targeta bancària o el mitjà de pagament autoritzat.

COBERTURA DE LA DEVOLUCIÓ

Es retornarà el 100 % del preu indicat a la vostra entrada segons la tarifa aplicada (en endavant, el "**Preu de l'entrada**"). No es retornaran les despeses de gestió ni el preu de compra d'aquest Servei.

CAUSES DE LA DEVOLUCIÓ D'ENTRADES

Podeu fer servir aquest Servei quan vulgueu tornar entrades, independentment de quina en sigui la causa i sense que hagueu de proporcionar cap mena de justificació.

PROCEDIMENT PER A EXERCIR EL DRET DE DEVOLUCIÓ

Amb la contractació del Servei podreu cancel·lar les vostres entrades fins a 24 hores abans del concert (en endavant, el "**Termini**").

El procediment que cal seguir és el següent:

- Per exercir el dret de devolució d'entrades, la persona compradora de les entrades haurà d'enviar un correu electrònic a taquilles@palaumusica.cat dins del Termini indicant (1) nom i cognom del titular de la compra; (2) entrada o entrades que es volen cancel·lar, tot indicant a quin o a quins concerts corresponen; (3) el número d'expedient de la compra; i (4) el compte bancari on es vol rebre el reemborsament del Preu de l'entrada, de conformitat amb el que s'estableix en aquests termes i condicions.
- Un cop rebuda la sol·licitud de devolució d'entrades, comprovarem el compliment dels requisits per a l'exercici d'aquest dret, això es (i) haver contractat el Servei en el procés de compra d'entrades; i (ii) haver enviat la sol·licitud de devolució d'entrades dins del Termini (en endavant, els "**Requisits de devolució**").
- Si es compleixen el Requisits de devolució, procedirem al reemborsament de l'import del Preu de l'entrada (excloses les despeses de gestió i l'import del preu d'aquest Servei) en un període de 14 dies, mitjançant transferència bancària al compte proporcionat pel titular de la compra.

L'adquisició del Servei suposa que la persona contractant (persona compradora) accepta els termes i condicions del Servei aquí establerts.

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DEVOLUCIÓN DE ENTRADAS DEL PALAU DE LA MÚSICA CATALANA

Este documento constituye los términos y condiciones del servicio de devolución de entradas del Palau de la Música Catalana (en adelante, el «**Servicio**»).

Compre su entrada con total tranquilidad. Si no puede asistir al concierto, con la contratación del Servicio podrá solicitar la devolución del 100 % del precio de la entrada según la tarifa aplicada (coste del Servicio y gastos excluidos).

Información relativa a los gastos (comisiones):

La compra de entradas por internet está sujeta a una comisión que se aplica durante el proceso de compra y que supone un coste independiente al de la entrada del concierto. En este sentido, la venta en línea está sujeta a comisiones aplicadas por el proveedor del sistema de venta y las entidades bancarias que operan con él. La Fundació Orfeó Català- Palau de la Música Catalana (en adelante, el «**Palau**») comparte dicho coste con el cliente.

Si usted ha contratado el Servicio y solicita la cancelación de su entrada, siguiendo el proceso detallado en este documento, el Palau le reembolsará el coste de la entrada según la tarifa aplicada, pero no se le devolverán los gastos de gestión derivados de la operación de compra inicial.

¿CÓMO FUNCIONA?

Puede contratar el servicio de devolución de entradas al comprar sus entradas; para ello, seleccione la casilla de contratación del Servicio prevista para tal fin.

Le informamos de que este Servicio está disponible exclusivamente para los conciertos que forman parte de la programación propia del Palau de la Música Catalana.

PRECIO DEL SERVICIO

El precio del Servicio es del **10 % del precio de la entrada según la tarifa aplicada** en su compra (si compra más de una entrada, deberá adquirir un Servicio por cada entrada comprada).

El precio del Servicio se paga conjuntamente y en el momento de la adquisición de la entrada. El pago se realiza mediante tarjeta bancaria o un medio de pago autorizado.

COBERTURA DE LA DEVOLUCIÓN

Se devolverá el 100 % del precio que figura en su entrada según la tarifa aplicada (en adelante, el «**Precio de la entrada**»). No se reembolsarán los gastos de gestión ni el precio de compra del Servicio.

MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN DE ENTRADAS

Usted puede utilizar el Servicio cuando desee devolver sus entradas, independientemente del motivo y sin que deba aportar justificación alguna.

PROCESO PARA EJERCER EL DERECHO DE DEVOLUCIÓN

Con la contratación del Servicio puede cancelar sus entradas hasta 24 horas antes del concierto (en adelante, el «**Plazo**»).

Para ello, deberá seguir el proceso siguiente:

- Para ejercer el derecho de devolución de entradas, la persona compradora de las entradas deberá enviar un correo electrónico a taquilles@palaumusica.cat dentro del Plazo e indicar (1) nombre y apellido del titular de la compra; (2) entrada o entradas que desea cancelar, indicando a qué concierto o conciertos corresponden; (3) el número de expediente de la compra; y (4) la cuenta bancaria en la que se quiere recibir el reembolso del Precio de la entrada, de conformidad con lo establecido en estos términos y condiciones.
- Una vez recibida la solicitud de devolución de entradas, comprobaremos el cumplimiento de los requisitos para el ejercicio del derecho, a saber (i) haber contratado el Servicio durante el proceso de compra de entradas; y (ii) haber presentado la solicitud de devolución de entradas dentro del Plazo (en adelante, los «**Requisitos de devolución**»).
- Si se cumplen los requisitos de la devolución, procederemos a reembolsarle el importe del Precio de la entrada (excluyendo los gastos de gestión y el importe del precio del Servicio) en un plazo de 14 días por transferencia bancaria a la cuenta indicada por el titular de la compra.

La adquisición del Servicio implica que la persona contratante (persona compradora) acepta los términos y condiciones del Servicio que aquí se establecen.

THE PALAU DE LA MÚSICA CATALANA

TICKET REFUND SERVICE

This document sets out the terms and conditions of the Palau de la Música Catalana ticket refund service (hereinafter, the "**Refund Service**").

Peace of mind when buying your concert ticket. When you pay for the Refund Service, you can request a refund of 100% of the ticket price you paid (excluding the cost of the Service and applicable fees), if you cannot attend the concert.

Information about ticket handling fees:

Tickets purchased online are subject to a handling fee, or commission, that is applied during the purchasing process, and which represents a cost independent to the concert ticket. Online ticket sales are subject to a commission applied by the provider of the sales platform and related banks. The Fundació Orfeó Català-Palau de la Música Catalana (hereinafter, the "**Palau**") splits this cost with the customer.

If you have paid for the Refund Service and want to cancel your ticket, please follow the procedure detailed below. The Palau will refund you for the ticket price you paid, but you will not receive a refund for the handling fees for the initial purchase.

HOW DOES THE REFUND SERVICE WORK?

You may request the ticket refund service when you buy your tickets, by ticking the relevant Refund Service box.

Please note that the Refund Service is available exclusively for concerts organised by the Palau de la Música Catalana, not for concerts run by external promoters.

REFUND SERVICE PRICE

The Refund Service costs **10% of the ticket price paid at the time of purchase** (if more than one ticket is purchased, you will need to pay the Refund Service for each ticket).

The cost of the Refund Service is paid when purchasing the ticket(s). Payment may be made by bank card or by any other authorised means of payment.

WHAT THE REFUND SERVICE COVERS

You will be refunded 100% of the ticket price you paid (hereinafter, the "**Ticket Price**"). Handling fees and the cost of the Refund Service are non-refundable.

REASONS FOR A TICKET REFUND

You can use the Refund Service whenever you want a ticket refund for any reason, without having to provide any justification. **EXERCISING YOUR RIGHT TO A REFUND**

When you pay for the Refund Service, you can request a refund up to 24 hours before the concert (the "**Refund Period**").

Follow the procedure below:

- To request a ticket refund, the person purchasing the tickets must send an email to taquilles@palaumusica.cat within the Refund Period indicating (1) the name and surname of the person who made the purchase; (2) the ticket(s) to be refunded, indicating the concerts they correspond to; (3) the reference number for the purchase; (4) the bank account where the refund payment will be made, in accordance with the provisions of these terms and conditions.
- Once the request for a ticket refund has been received, we will check that the request meets all the requirements to receive a refund: (i) having paid for the Refund Service in the ticket purchase process; (ii) having sent the ticket return request within the Refund Period (hereinafter, the "**Refund Requirements**").
- If the Refund Requirements are met, we will proceed to refund the Ticket Price (excluding handling fees and the Refund Service price) by bank transfer within a period of 14 days to the account provided by the person who made the purchase.

By paying for the Refund Service, the buyer accepts the terms and conditions of the Refund Service established herein.