

## **POLÍTICA DE RESERVAS Y DEVOLUCIÓN**

En EXTERNAL LIVE RETURN SL queremos que su experiencia de compra sea lo más satisfactoria posible. Por ello, hemos establecido políticas claras de reserva, cambios y devoluciones para asegurarnos de que su interacción con nosotros sea cómoda y confiable.

### **Reservas Online y en Tienda Física:**

- Todas las reservas deben ser realizadas a través de nuestra página web oficial o la de nuestros distribuidores de venta oficiales, o directamente en nuestro espacio físico.
- Una vez realizada la reserva, se podrá modificar la fecha y hora directamente en nuestro sitio web hasta 24 horas antes de la visita programada. Pasado este tiempo no aceptamos cambios de fecha.
- Las entradas compradas a un precio reducido o bajo una promoción especial requerirán la presentación de un documento comprobante al ingresar al museo. Si no se muestra la evidencia adecuada, los boletos perderán su validez y se aplicará un cargo adicional para igualar el precio de la entrada estándar.
- La entrada y supervisión de menores en el museo es responsabilidad exclusiva de sus padres o tutores legales.
- La entidad no asegura la validez de los tickets si estos no fueron comprados a través de nuestro sitio web oficial, acompañados de su correspondiente código de confirmación y código QR.
- Los visitantes menores de 13 años no podrán acceder al museo sin el acompañamiento de un adulto.
- El precio de la entrada incluye el IVA vigente

### **Cancelaciones, Cambios de Fecha y Reembolsos:**

- Entendemos que sus planes pueden cambiar. Por ello, permitimos el cambio de fecha y hora de su visita hasta 24 horas antes de la misma. Esta flexibilidad le permite ajustar sus planes sin preocupaciones adicionales.
- Es importante destacar que, bajo ninguna circunstancia, se realizará el reembolso del importe de su compra. Nuestro objetivo es brindarle opciones para reprogramar su experiencia sin perder el valor de su compra.
- Si no asisten en la fecha y hora programada no se aceptan cambios a posteriori.

- Si por motivos relacionados con la gestión del museo necesitamos cancelar su visita, le informaremos con suficiente antelación y procederemos a reembolsar el monto pagado utilizando el mismo método de pago original, dentro de un periodo de 10 a 15 días.

**Aspectos adicionales relevantes:**

- Está permitido tomar fotografías y grabar videos dentro del Museo de la Luz. Sin embargo, si desea usar estas imágenes para propósitos comerciales, es necesario comunicarse con [info@museodelaluzmadrid.com](mailto:info@museodelaluzmadrid.com).