

CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DE PAGO Y CANCELACIÓN

- Los grupos han de estar compuestos por **un mínimo de 10 y un máximo de 30 personas**, sin contar el/la guía.
- El horario de visita para esta modalidad de grupo **es de 9 a 10 h. de lunes a domingo, excepto los martes** y los días 1 y 6 enero, 1 de mayo y 15 de mayo, 9 de noviembre, 24, 25 y 31 de diciembre.
- Los grupos deben comprar sus entradas directamente a través del sistema de reserva y venta de entradas de la Web del Museo. El precio de la entrada es **de 40 € más 0,40 € por gastos de gestión**. En las visitas en grupo, las personas que forman parte de los mismos no podrán beneficiarse con carácter individual del régimen de gratuidad ni de reducciones, aun cuando cumplan alguno de los requisitos establecidos.
- **Se deberá abonar el importe de las entradas en el momento de la compra**. La compra debe realizarse por **un mínimo de 10 entradas**. Se puede ampliar el número definitivo de componentes del grupo desde los 10 iniciales **al máximo de 30 visitantes, abonando la diferencia hasta 24 horas antes de la visita**.
- La fecha de acceso elegida por los grupos al realizar la compra es la que figura en el documento de compra de entradas. No podrán acceder en otro horario y/o fecha.
- **La venta es anticipada, con un mínimo de 72 h. de antelación al horario de la visita**, a través de la página Web del Museo. El tiempo máximo para poder efectuar la compra es **de 1 año de antelación a la fecha de la visita, para la Colección**. En caso de que querer visitar las exposiciones temporales, los periodos de compra estarán sujetos a la apertura de cada exposición.
- **Las reservas pueden modificarse y ser anuladas**. En caso de anulación, por favor, realice esta con la mayor antelación posible, ya que esa vacante podrá ser utilizada por otro grupo.
- No se admiten cambios ni devoluciones por causas ajenas al Museo. **En caso de anulación, no se devolverá el importe abonado**.
- Todos los grupos deben realizar la visita **acompañados de un responsable del mismo**.
- No se realizan este tipo de visitas en grupo en las sedes del Parque del Retiro (Palacio de Cristal y Palacio de Velázquez).

Al hacer la Compra:

- Es imprescindible registrarse como cliente para realizar su compra o acceder a la misma, cumplimentando los campos de usuario y contraseña.
- Si olvida su usuario y/o contraseña, debe ponerse en contacto telefónico con el número (+34) 917 911 330 o a través del correo museoreinasofia@clorian.com
- Si surge algún problema durante la realización de la reserva/compra, por favor contacte con la dirección: museoreinasofia@clorian.com
- Para la **realización de modificaciones, anulaciones o ampliación de grupos**, por favor contacte con el número (+34) 917 911 330 o a través del correo museoreinasofia@clorian.com

ANTES DE LA VISITA

- Los grupos deberán de ir acompañados por un/a responsable del mismo. El/la responsable será el encargado de **la interlocución con el personal del Museo en el acceso y durante la visita**. El/la responsable del grupo **deberá presentar al personal del Museo el justificante de compra para la comprobación de los datos**.
- Los grupos deberán ir siempre acompañados de **un/a guía profesional**, que deberá realizar el recorrido con el grupo en su totalidad. Los guías profesionales que realicen las explicaciones a los grupos tendrán **entrada gratuita y deberán acreditarse ante el personal del Museo en el momento del acceso**. **Estas visitas en grupo no incluyen guías del Museo. Se permite la visita con su propio guía.**
- Los miembros de los grupos que no estén incluidos en la compra de entradas de este, **no podrán acceder al Museo en ningún caso**.
- El grupo deberá presentarse **a las 8.45 h. en el acceso indicado en su justificante de compra, según el recorrido que vaya a realizar**:

- **Exposiciones temporales (incluyendo “Piedad y terror en Picasso”):**
C/Ronda de Atocha, 2 (Edificio Nouvel)
- **Colección:** C/ Santa Isabel, 52 (Edificio Sabatini)

- La duración de la visita en grupo **será de 9.00 a 10.00 h. exclusivamente**. Se permitirá el acceso como máximo a las 9.15 h., afectando este retraso a la duración de la visita, ya que **en ningún caso podrá alargarse más allá de las 10.00 h.**
- Los miembros de los grupos que no estén incluidos en la compra de entradas de este, **no podrán acceder al Museo en ningún caso**.

DURANTE LA VISITA

- No está permitido **alejarse del grupo ni visitar las salas sin acompañamiento del/la guía y el personal del Museo**.
- **No está permitido alterar el recorrido fijado por el Museo**. Se podrán visitar únicamente las salas indicadas en el resguardo de compra.
- Si algún asistente desea abandonar las instalaciones antes de la finalización de la visita, deberá indicárselo al personal de Seguridad que será **el encargado de acompañarle a la salida más cercana**.
- **El personal de seguridad podrá disolver el grupo** en caso de que no se cumpla con la normativa específica en este tipo de visita.
- Tras la finalización de la visita a las 10.00 h. el grupo deberá abandonar el Museo. **No se permitirá el acceso en horario general**.

Más información:

Tel. (+34) 917 911 330 o en el correo electrónico museoreinasofia@clorian.com