



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

1. **POLÍTICA GENERAL**

- Si se ha producido algún cambio de horario, fecha o programa: la(s) entrada(s) será(n) válida(s) para la nueva hora, fecha o el nuevo programa propuesto. Si el usuario lo prefiere, también puede solicitar el reembolso del importe íntegro de la(s) entrada(s) siempre que se solicite antes de la fecha de inicio del espectáculo.
- En caso de **imposibilidad de acudir** al evento por razones **no imputables al INAEM**, no se ofrecerá un cambio ni se reembolsará el importe de la(s) entrada(s) adquiridas.

2. **POLÍTICA TEMPORAL PARA CASOS RELACIONADOS CON LA PANDEMIA DEL COVID-19.**

- Si, como **consecuencia de las medidas adoptadas durante la vigencia del estado de alarma**, fuese imposible asistir al evento:
 - o El usuario tendrá derecho a **cambiar** la(s) entrada(s) por otra fecha, en caso de que se celebre el mismo evento con posterioridad. Para solicitar dicho cambio, tendrá de plazo hasta **48 horas antes del evento.**
 - o En caso de que se no sea posible obtener un cambio, el usuario tendrá derecho al **reembolso** del importe, siempre y cuando la solicitud se produzca **48 horas antes del evento.**
- De forma excepcional y en caso de poder **acreditar*** causas médicas ligadas al Coronavirus o estar sujeto a un confinamiento perimetral o domiciliario, se permitirá el cambio o reembolso de las entradas hasta **pasados 14 días desde la celebración del evento** (siguiendo las indicaciones del Artículo 36.1 del *Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de*

marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19)

En cualquiera de estas situaciones:

- Se dirigirá la solicitud a la dirección de correo electrónico correo@entradasinaem.es, a través del formulario disponible en nuestra web ([Contacto - INAEM \(entradasinaem.es\)](#)) o a través del teléfono 985 72 49 49 (extensión 208).
- Si las entradas se han adquirido con efectivo en taquillas o se han abonado a través de transferencia, podrá solicitarse su devolución en las mismas taquillas o de forma telemática por los canales antes descritos.
- El usuario perderá el derecho al cambio o reembolso si no lo solicita a través de las vías previstas, dentro de los mencionados 14 días.

** Formas de **acreditar** la imposibilidad de acudir por motivos ligados al Covid 19:*

- *Certificado médico que indique la necesidad de permanecer en el domicilio.*
- *DNI y/o certificado de empadronamiento que demuestre que el interesado se encuentra empadronado en una zona confinada.*