

OHIKO ZALANTZAK (FAQ)

1.Sarrerak erosita, beste egun batera alda daitezke?

EZ, ezin dira aldaketak egin. Beraz, sarrerak erosi baino lehen ondo ziurtatu mesedez.

2.Sarrerak erosita, diruaren itzulketa egin daiteke?

Bi kasutano baino ez:

- Sarrerak erostean **Ezeztatze Asegurua** kontratatzen baduzu eta BETI ERE IKUSKIZUNA HASI BAINO 24 ORDU LEHENAGO ESKAERA EGIN EZKERO. Ez bada aseguru hori kontratatzen edo ez bada itzulketa ikuskizuna hasi baino 24 ordu lehenago eskatzen, ez da sarreren dirua itzuliko. Beraz, sarrerak erosi baino lehen ondo ziurtatu mesedez.

- Emanaldia bertan behera geratzen bada.

3.Hurrek sarrera behar dute?

24 hilabetetik beherako hurrek ez dute sarrerarik behar. Hortik gorakoek sarrera beharko dute ikuskizunera sartu ahal izateko.

4.Familia ugariantzat badago deskonturik?

Ez, ez dago horrelako deskonturik.

5.Ez zait aktibazio emaila iristen. Zer egin dezaket?

Saiatu Gmail edo Hotmail kontu batekin erregistroa egiten. Batzuetan sistemak arazoak eman ditzazke email kontu batzuekin.

6. Nola ordaindu daitezke sarrerak?

Txartelaren bidez baino ez. Erosketa prozesuan aurrera egin ahala, aukera hori bakarrik agertuko da ordainketa egin ahal izateko.

7. Ez zaizkit sarrerak emailera iritsi. Nola lortu ditzazket?

Lehenik eta behin begiratu ea SPAM-era iritsi diren. Bestela, sartu zure kontura eta "Eskarien historikoan" eskuratu ditzazkezu.

8.Sarrerak inprimatu behar dira?

Ez da beharrezkoa. Mugikorrean eraman daitezke, baina beti ere sarrerak ofizialak izan behar dute. Bankuko ziurtagiriek ez dute balio.

9. Zenbat irauten du ikuskizunak?

Ordu eta erdi pasatxo.

10. Umeen karrotxoak karpara sartu daitezke?

EZ, segurtasun neurriak direla eta, karrotxoak kanpoan utzi behar dira antolatzaileek adierazitako lekuan.

EZEZTATZE ASEGURUA

Sarreraren erosketa prozesuan Ezeztatze Aseguru bat kontratatzeke aukera azalduko da. Erosleak aseguru hori kontratatu dezake nahi izanez gero, ez da derrigorrezkoa. Aseguru hau arrazoia edozein dela ere erabili daiteke (gaixotasuna, Covid-ak eragindako eragozpenen bat, bestelako ezustekoren bat...).

Aseguru honekin erositako sarreraren itzulketak kudeatuko dira soilik. Ezeztatze aseguruarekin ezin dira sarrerak beste emanaldi baterako aldatu. Sarreraren itzulketarako da soilik.

Aseguru honekin erositako sarrerak itzultzeko aukera izango du erosleak, **BETI ERE IKUSKIZUNA HASI BAINO 24 ORDU LEHENAGO ESKAERA EGIN EZKERO.**

Sarreraren itzulketarako:

- **Ziurtatu aseguru kontratatuta duzula**
- **Idatzi email bat sarrerak@gurezirkua.eus helbidera**
- **Adierazi Izen - Abizenak eta Eskari zenbakia**

Zure emaila jaso eta gero, ahal bezain azkar jarriko gara zurekin harremanetan itzulketak kudeatzeko. Sarreraren balioa itzuliko da (Aseguruaren kostea kontutan izan gabe).

PREGUNTAS FRECUENTES (FAQ)

1.¿Se pueden cambiar las entradas de día una vez compradas?

NO, no se pueden realizar cambios. Por lo tanto, asegúrate bien antes de comprar las entradas por favor.

2. ¿Se pueden devolver las entradas una vez compradas?

Solamente en dos casos:

-Si contratas el **Seguro de Cancelación** durante la compra de entradas y SIEMPRE Y CUANDO LA DEVOLUCIÓN SE SOLICITE CON UN MÍNIMO DE 24 HORAS DE ANTELACIÓN RESPECTO AL COMIENZO DE LA FUNCIÓN. Si no se contrata este seguro no se podrán devolver las entradas, ni tampoco si la petición se realiza a menos de 24 horas de comenzar la función. Por lo tanto, asegúrate bien antes de comprarlas por favor.

-Si se suspende la función.

3. ¿A partir de qué edad necesitan entrada los niños?

No se necesita entrada para menores a 24 meses. Los mayores a 24 meses necesitarán entrada para poder acceder al espectáculo.

4. ¿Existe algún descuento para familias numerosas?

No, no hay descuento.

5. No me llega el email de activación de la cuenta, ¿Qué puedo hacer?

Intenta registrarte con una cuenta de Gmail o Hotmail. Ocasionalmente el sistema puede dar problemas con ciertas cuentas de email.

6. ¿Cómo puedo pagar las entradas?

La única forma de pago es con Tarjeta. A medida que avances en el proceso de compra verás que sólo existe esa opción.

7. No me han llegado las entradas al email, ¿Cómo las puedo conseguir?

Primeramente, mira si han llegado al SPAM. Si no es así, accede al “Historial de Pedidos” de tu cuenta y podrás descargar tus entradas.

8. ¿Es necesario imprimir las entradas?

No, no es necesario. Se pueden llevar en el móvil, pero siempre deberán ser las entradas oficiales. Los resguardos del banco no son válidos.

9. ¿Cuánto dura el espectáculo?

En torno a hora y media.

10. ¿Se pueden meter en la carpa los carritos de los niños?

No, por razones de seguridad, los carritos se deberán de dejar fuera en la zona indicada por la organización.

SEGURO DE CANCELACIÓN

En el proceso de compra de las entradas aparecerá la opción de contratar un Seguro de Cancelación. El comprador puede contratar ese seguro si lo desea, no es obligatorio. Se puede hacer uso de este Seguro sea cual sea el motivo (enfermedad, cualquier contratiempo originado por el Covid, cualquier otro imprevisto...)

Solamente se gestionarán las devoluciones de las entradas que hayan sido adquiridas con este seguro. El Seguro de Cancelación no permite el cambio de entradas para otras fechas. Sólo es válido para la cancelación de las mismas.

El comprador tendrá la posibilidad de devolver las entradas compradas con este seguro, SIEMPRE Y CUANDO LA DEVOLUCIÓN SE SOLICITE CON UN MÍNIMO DE 24 HORAS DE ANTELACIÓN RESPECTO AL COMIENZO DE LA FUNCIÓN.

Para la devolución:

- **Asegúrate de tener contratado el seguro**
- **Escribe un email a sarrerak@gurezirkua.eus**
- **Indica Nombre – Apellidos y Nº de Pedido**

En cuanto recibamos tu email, nos pondremos en contacto contigo lo antes posible para poder gestionar la devolución. Se abonará el importe correspondiente a la/s entrada/s (sin tener en cuenta el coste del Seguro)