



ANNEX III - Protocol de venda d'entrades d'escena grAn

1. Gestionar el sistema de vendes

- **Donar d'alta els espectacles al sistema de venda d'entrades** (Koobin) per la seva correcta compra, seguint les indicacions i la informació que els diferents equipaments han traslladat a través de l'aplicatiu <https://admin.escenagran.cat/> (dates, hores, sessions, preus i descomptes + descripció i fotografies)
- **Definir una política de descomptes** genèrica i aplicable a tots els equipaments per igual fent compatibles les pròpies promocions i preus especials..
- **Consensuar els abonaments** i els recorreguts artístics de la programació d'espectacles dirigit a adults amb l'objectiu d'incentivar la compra de més d'un espectacle i oferir espectacles en descompte.

Venda per internet i presencial

La **compra d'entrades** es realitza a través del web www.escenagran.cat 24 hores del dia. La venda dels espectacles a través d'internet es desactiva una hora abans de cada espectacle.

Serà d'obligació posar el link de venda (<http://www.escenagran.cat/ca/programacio>) de cada espectacle a les pròpies web de cada equipament

Atenció al client

El **servei d'atenció** al client via telèfon el garanteix les oficines centrals durant l'horari d'oficines de dilluns a divendres de 10 a 13h excepte el període de vacances. Tanmateix el servei d'atenció via correu electrònic es garanteix també durant el període de vacances.

Horaris de venda presencial

L'horari de venda d'entrades a les taquilles del Teatre Auditori Granollers és de dimecres a divendres de 17 a 19.30 h. Venda exclusiva d'abonaments d'escena grAn té



lloc un dia abans de l'inici de la campanya de venda entrades. Aquest servei es garanteix excepte el període de vacances i festius.

Les **taquilles de cada equipament han de garantir** com a mínim la seva obertura al públic una hora abans de la funció.

Captació de dades

Per la **venda anticipada serà imprescindible garantir** que la venda estigui associada a un client amb les dades corresponents.

En la mesura del possible la venda d'entrades al mateix dia de la funció s'hauria d'associar a un client de compra. A la fitxa del client les mínimes dades que necessitem per garantir una posterior anàlisi i contacte per a qualsevols gestió de devolució i canvi són: nom i cognom, el telèfon de contacte, i el correu electrònic, codi postal i la data de naixement.

Canvis i devolucions

Una vegada adquirida l'entrada no serà retornat l'import, excepte per cancel·lació de l'esdeveniment. En aquest cas l'organització es compromet a la devolució de l'import d'aquesta entrada. Es permet **canviar l'entrada per un val regal** del mateix import una setmana abans de l'espectacle per causes justificades.

Tant la **gestió de devolució, com la del canvi de localitat** només es podrà efectuar a través de les oficines centrals d'escena grAn. Serà necessari que es sol·liciti a través del correu electrònic.

Anul·lacions i regulació de compra

Les **anul·lacions de les entrades** només es podrà efectuar a través de les oficines centrals.

Tanmateix la **regulació de compra es permetrà efectuar des de cada equipament**. La regulació de compra permet a posteriori de realitzar una compra, associar el client i canviar el mètode de pagament sempre i quan el número d'ID estigui localitzat.

Promocions d'última hora

Qualsevol canvi en els preus i promocions s'hauran d'efectuar a través de les oficines centrals d'escena grAn.

Liquidació d'espectacles

Granollers Escena enviarà mensualment a l'equipament participant un resum de les vendes fetes a través de les taquilles del Teatre auditori i de la Web, juntament amb un document de liquidació d'entrades. Aquesta liquidació es pagarà a 30 dies dia 5 al següent compte corrent que indiqui l'organitzador participant.

