

GUIA PARA LA COMPRA DE ENTRADAS EN NUESTRO PORTAL

REGISTRO EN EL PORTAL DE RESERVAS EDUCATIVAS

Para la reserva de actividades es necesario que realices un registro previo en nuestro portal. Si ya estás registrado previamente en eduCaixa.com puedes utilizar el mismo usuario sin necesidad de volver a activar tu dirección de correo electrónico.

SELECCIÓN DEL FLUJO DE COMPRA

Con el fin de facilitar el proceso de reserva de actividades, hemos previsto dos flujos diferentes de compra:

1. 'Tengo un periodo de días fijo en el que quiero ver qué actividades hay disponibles': para poder visualizar qué actividades se realizan en el periodo disponible para la visita.
2. 'Tengo un día fijo en el que quiero ver qué actividades hay disponibles': que te permitirá seleccionar el día de tu visita y simplificar el proceso posterior de selección de actividades, ya que solamente se mostrarán aquellas que se realicen en el día seleccionado.
3. 'Sé qué actividad quiero reservar, y quiero ver qué día está disponible': en el caso en el que no tengas un día fijo, te será más útil buscar qué actividades son las que más te interesa y puedas ver cuándo las puedes realizar.

Tanto en un flujo como en otro, deberás completar los siguientes pasos del proceso de compra:

PASO 1 – Creación de Grupos

Para ayudarte a planificar tu visita, en primer lugar, deberás definir las características de los diferentes grupos que formarán parte de ella. Incluso podrás asignar un nombre que te permita identificarlos más fácilmente para simplificar la asignación de las actividades al grupo que las realizará.

Este paso es sencillo pero, aunque posteriormente podrás hacer modificaciones sobre los grupos, en algunos casos al hacer modificaciones como la ampliación del grupo es posible que haya incompatibilidades con el aforo disponible en alguna actividad.

PASO 2 – Selección de Centro

Para poder mostrarte la oferta de actividades, es necesario que nos indiques a qué Centro de la Fundació 'la Caixa' deseas asistir. En función del Centro seleccionado, el calendario te mostrará información sobre los días especiales, los festivos, los días de puertas abiertas, etc.

PASO 3 – Búsqueda y selección de Actividades

Dispondrás de un filtro que te permitirá restringir el listado de actividades en función de tus intereses o de las características de los grupos que realizarán la visita. En el listado de actividades resultante podrás ver una descripción de la actividad y la información más relevante.

Cuando selecciones una actividad, ésta pasará al 'carrito de la compra' y ya la tendrás en tu selección de actividades para posteriormente asignarla a uno o más grupos y seleccionar el horario en el que deseas realizarla. En el caso de que una actividad vaya a ser realizada por más de un grupo, solamente será necesario añadirla una vez al 'carrito de la compra', También puede ocurrir que alguna de las actividades del listado no tenga plazas disponibles. En ese caso no podrás seleccionarla pero podrás apuntarte para recibir un 'Aviso de Disponibilidad' en el caso de que en el futuro queden plazas disponibles por la cancelación de otra reserva. Sin embargo, este aviso no te garantizará la reserva de la actividad ya que se enviará a todos aquellos que se hayan apuntado para recibir el aviso de esa actividad en ese día concreto.

PASO 4 – Opciones de Compra

Una vez hayas seleccionado todas las actividades en el 'carrito de la compra' deberás asignar a cada una de ellas uno de los grupos creados anteriormente y deberás seleccionar a qué hora deseas que se realice.

Ten en cuenta la hora de inicio y la duración de cada una de las actividades para que no haya problemas en la planificación de las mismas. De todas formas, el sistema te avisará si las actividades seleccionadas para alguno de los grupos tiene algún conflicto de horario que provoca que no se puedan realizar de forma adecuada.

En el caso de que dispongas del algún código promocional para una o varias actividades, podrás aplicarlo en este paso del proceso de compra. Simplemente deberás seleccionar 'Añadir promoción' y seguir el proceso para validar el código promocional. Si una misma promoción se puede aplicar a más de una actividad deberás repetir el proceso para cada una de las actividades.

PASO 5 – Confirmación de compra

En la siguiente pantalla se te mostrará un resumen de las actividades seleccionadas y las asignaciones de grupos y promociones realizadas. Si todo es correcto, clicas el botón 'Confirmar reserva' para seguir el proceso de compra. Este es último paso previo a realizar el pago de las entradas seleccionadas. Es muy importante que verifiques todos y cada uno de los puntos que te mostramos para asegurar que has seleccionado las actividades y las sesiones a la que quieres asistir, y que todos tus datos son correctos.

Desde el momento que asignes un grupo a una actividad, las plazas se te pre-reservan durante 20 minutos para que puedas completar todo el proceso de compra. Si el proceso quedase suspendido o colgado a la mitad, las plazas no se liberan hasta pasados estos 20 minutos, verás que aparecen como ocupadas y deberás elegir otras o esperar a que pase ese tiempo. Pasados estos 20 minutos las plazas quedan libres para otro cliente.

Necesitamos tus datos personales para poder ofrecerte un mejor servicio y tener registrada la reserva que estás realizando. Es muy importante que podamos ponernos en contacto contigo e informarte de cualquier incidencia que pueda producirse con tu compra o con el evento (aplazamientos, cancelaciones, etc). Por ello es imprescindible que rellenes los campos con los datos que te solicitamos para continuar con el proceso de compra.

Los datos que nos proporcionas serán incorporados a un fichero con el fin de facilitar la tramitación de los pedidos y enviarte información de los futuros eventos que puedan resultar de tu interés, eso sí, siempre que nos hayas dado la autorización pertinente. Puedes ejecutar los derechos de acceso, rectificación y cancelación de los datos contenidos en dicho fichero en los términos reconocidos en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y demás normativa concordante vigente en España, escribiendo a nuestro mail de atención al cliente. Una vez introducidos los datos y leído el documento con las "Condiciones generales de compra", clicas el botón "Continuar" para seguir el proceso de compra.

PASO 6 – Pago de las entradas

Si deseas realizar el pago de la reserva en este momento, deberás seleccionar como tipo de pago 'Tarjeta de crédito' y se iniciará el proceso de validación mediante una conexión segura con un TPV Virtual.

En el caso de que deseas realizar el pago más adelante, dentro del plazo de pago para la confirmación de la reserva, deberás seleccionar como tipo de pago 'Transferencia bancaria' y seguir las instrucciones recibidas por e-mail para hacer una transferencia bancaria por el importe de la reserva

EL PAGO CON TARJETA A TRAVÉS DE NUESTRO PORTAL DE VENTA DE ENTRADAS ES COMPLETAMENTE SEGURO

Para realizar el pago de las entradas que acabas de reservar, puedes utilizar cualquiera de las siguientes tarjetas: Visa, Visa Electron, Mastercard, Eurocard, Maestro y Euro6000.

En nuestro portal utilizamos un proceso de pago completamente seguro, certificado por Verisign Inc., a través de una pasarela externa a nuestro sistema. Esto significa que durante todo el proceso de pago la información viaja cifrada mediante protocolo SSL y claves de 128 bits. Si te fijas, cuando estás en el proceso de pago aparece una llave en la parte inferior del navegador y en la dirección se substituye http:// por https://.

Además, cuando rellenas los datos y pulsas el botón Pagar, conectamos directamente con Visa o Mastercard, entidades que a la vez se ponen en contacto con la entidad emisora de la tarjeta para que valide la operación. Todas las operaciones de pago están aseguradas contra fraude a través de la operativa de comercio seguro. Esta operativa implica que nuestra pasarela de pago externa se ponga en contacto con la entidad emisora de tu tarjeta, para

verificar que eres tú, quien está realmente comprando las entradas y no alguien que está utilizando tu tarjeta de manera fraudulenta.

Si tu entidad bancaria no aprueba el cargo, la reserva queda cancelada.

Para tu tranquilidad te recordamos que los datos de tu tarjeta de crédito no quedan registrados en ninguna base de datos o proceso asociado en nuestras aplicaciones.

MÉTODO DE ENTREGA (Print at Home)

El sistema más cómodo y rápido. Recibirás un e-mail con las entradas adjuntas, imprímelas y ves directamente al Centro. Recuerda que en el control de accesos pueden solicitar que te identifiques, para asegurar que nadie utiliza tus entradas.

Sólo tienes que abrir el archivo adjunto del e-mail que recibirás e imprimir las entradas electrónicas directamente en tu propia impresora.

Cómo imprimir sus entradas:

- 1- Abre el documento PDF adjunto.
- 2- Imprime el documento PDF.
- 3- No te olvides de llevar tus entradas impresas para presentarlas.

Ten en cuenta que necesitas Acrobat Reader v6.0 o superior para abrir tus entradas electrónicas. Si no tienes Acrobat Reader, puedes descargarte una versión gratuita en la siguiente dirección: <http://get.adobe.com/es/reader/> (si el link no funciona, copia la dirección y pégala en la barra de direcciones de tu navegador).

Una vez descargado e instalado, vuelve al email que te hemos enviado y abre el documento pdf adjunto. Si tienes alguna pregunta o necesitas ayuda, contacta con nosotros a través de nuestro mail de atención al cliente.