

## INSTRUCCIONES RELATIVAS AL FUNCIONAMIENTO DE LAS RESERVAS Y VISITAS GUIADAS AL CASTILLO MONASTERIO DE ESCORNALBOU

### RESERVAS

El castillo monasterio de Escornalbou es una casa museizada y, para garantizar la seguridad de la gran cantidad de bienes muebles que se exponen, solo están permitidas las visitas concertadas y guiadas. Entre semana, las personas guías responsables de la Agencia Catalana del Patrimonio Cultural se encargan de hacer las visitas, que son más cortas debido a que, por motivos de funcionamiento, algunas de las estancias no se abren al público visitante. Los fines de semana las visitas son realizadas por personas guías de la empresa concesionaria, dado que hay más afluencia de público visitante. Sin embargo, también existe la posibilidad de una visita completa al monumento concertar entre semana con la empresa concesionaria.

- **Las reservas deberán hacerse con suficiente antelación.** No se podrá asegurar la realización de las visitas solicitadas con menos de 15 días de antelación.
- Las reservas deberán dirigirse a la **central de reservas**, ubicada en el Real Monasterio de Santes Creus, a través del correo electrónico [reservesmonuments.acdpc@gencat.cat](mailto:reservesmonuments.acdpc@gencat.cat).
- **A la entrada del monumento la persona responsable del grupo deberá presentar la carta de confirmación, donde consta el número de reserva**, que habrá enviado la central de reservas a lo largo de la semana antes de la visita donde constará la hora asignada de acceso al monumento. Es importante revisar bien los datos y leer atentamente las especificaciones detalladas en ella.
- Para la seguridad de las personas usuarias y visitantes en los monumentos, es preciso que las peticiones de reserva de empresas, agencias u otros intermediarios incluyan la información siguiente: **fecha, hora y duración** de la visita, **nombre y dirección electrónica de contacto de la persona responsable de la empresa** que formaliza la reserva (para enviarle la carta de confirmación); **nombre y teléfono o dirección electrónica del contacto del grupo** que visita el monumento, **número total de personas visitantes, número de grupos, número de personas acompañantes, características del grupo/nivel educativo** (grupo escolar, adultos, etc.) **y procedencia del grupo** (pueblo o ciudad; nombre del centro educativo, asociación, agencia de viajes, operador turístico, etc.). Esta información será necesaria también para garantizar los montajes de los audiovisuales.
- **Para atender las peticiones de reserva, incluidas las que ya se han dirigido al servicio de reservas y todavía no han sido atendidas, habrá que proporcionar la información solicitada en el párrafo anterior para que se hagan efectivas. En el caso de que se compruebe que los datos aportados por la empresa en el formulario de reserva no se correspondan con los del grupo que se presenta en el monumento, la central de reservas se reserva la facultad de anular la visita.**

Los datos personales quedarán incorporados a un fichero del que es responsable la Agencia Catalana del Patrimonio Cultural, para uso propio, con la finalidad de atender

las solicitudes, remitir información y gestionar las actividades y los servicios prestados. Estos datos se gestionarán de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Europeo (UE) 2016/679. La persona usuaria conserva en todo momento la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad de datos, mediante correo electrónico a [lopd.acdpc@gencat.cat](mailto:lopd.acdpc@gencat.cat) o bien por correo postal a la atención del responsable LOPD de la Agencia Catalana del Patrimonio Cultural, Palau Moja, Portaferrissa, 1, 08002 Barcelona.

## CAMBIOS Y ANULACIONES

Las empresas, los centros educativos, las agencias u otros intermediarios tendrán que avisar al monumento con suficiente antelación de cualquier cambio en el número de personas participantes o acompañantes, o en los horarios. El monumento no garantiza que la ocupación de espacio se pueda asignar de nuevo.

Las visitas guiadas tienen una hora establecida de inicio y de finalización para la ocupación de espacio. Si el grupo llega con retraso, se le esperará un máximo de 30 minutos, y la visita se adaptará al tiempo restante. Si el retraso supera los 30 minutos, la visita quedará anulada.

## CARACTERÍSTICAS DE LOS GRUPOS

- Los grupos no podrán superar las **30 personas visitantes**, sin excepción.
- Cada grupo con visita guiada concertada deberá tener asignada, como mínimo y sin excepción, a **una persona acompañante**, que deberá realizar la visita guiada junto con el grupo. En ningún caso se puede aumentar el número de personas del grupo durante el recorrido guiado.
- Si en el grupo se encuentra alguna persona con necesidades educativas especiales y/o movilidad reducida, es preciso indicarlo en el momento de hacer la reserva.
- Los grupos escolares o turísticos no podrán realizar ninguna actividad en el interior del monumento sin autorización previa. Esta actividad deberá desarrollarse bajo la supervisión del profesorado o las personas acompañantes, en silencio y sin condicionar la actividad habitual del monumento.
- En todo momento **prevalecerán las indicaciones del personal de la Agencia Catalana del Patrimonio Cultural y del personal de la empresa concesionaria** con el objetivo de garantizar la seguridad de grupos y personas.

## ESPECIFICACIONES DEL MONUMENTO

- El monumento se reserva el derecho de admisión por motivos de aforo y seguridad de las propias personas, así como por motivos de conservación y seguridad de las salas y los objetos expuestos en ellas.
- El equipamiento no se puede visitar sin haber concertado la visita guiada, a excepción de las dependencias del monasterio que son de visita libre.
- La sala del audiovisual tiene un aforo de 30 personas.

- La visita guiada solo puede ser realizada simultáneamente por dos grupos, que es recomendable que no coincidan en determinados espacios durante la visita. En caso contrario, no se puede garantizar un funcionamiento satisfactorio del servicio. Esta cifra se puede ver afectada en el caso de que los servicios educativos del monumento estén desarrollando una actividad.
- El castillo monasterio de Escornalbou no tiene las instalaciones adaptadas a las personas con movilidad reducida.

#### DURANTE EL TRANSCURSO DE LAS ACTIVIDADES

- Pedimos la máxima puntualidad para garantizar el desarrollo satisfactorio del servicio.
- Las personas docentes y/o acompañantes deben responsabilizarse del comportamiento del grupo.
- En ningún caso se puede dejar el grupo solo con el personal del monumento.
- Se ruega respeto y atención a la hora de realizar las visitas.
- No está permitido el uso de ningún aparato ni mecanismo de amplificación de la voz durante la visita guiada.
- No está permitido correr, saltar ni encaramarse a los muros de los equipamientos patrimoniales.
- No está permitido comer ni beber dentro de los equipamientos patrimoniales. El servicio de reservas ofrece información sobre de la situación de las zonas habilitadas para hacerlo en los alrededores de los monumentos.

Si no se cumplen mínimamente las normas de comportamiento, el personal del monumento puede dar por finalizada la visita en cualquier momento.

#### EL ENTORNO DE LOS CONJUNTOS MONUMENTALES

Los grupos se harán responsables de los residuos que generen tanto dentro como en los alrededores de los equipamientos patrimoniales.

No está permitido recoger elementos geológicos o arqueológicos ni dentro de los equipamientos patrimoniales ni en sus alrededores.

Se recomienda a los grupos que lleven calzado y ropa adecuados a la climatología. Para cualquier duda, puede dirigir sus consultas a la central de reservas a través del correo electrónico [reservesmonuments.acdpc@gencat.cat](mailto:reservesmonuments.acdpc@gencat.cat) o al teléfono 977 638 329.