

INSTRUCCIONES RELATIVAS AL FUNCIONAMIENTO DE LAS RESERVAS Y VISITAS GUIADAS AL REAL MONASTERIO DE SANTES CREUS

1. RESERVAS PARA GRUPOS CONCERTADOS EXTERNOS

En el caso de que agencias de viajes, empresas del sector turístico, centros educativos u otros intermediarios deseen realizar una visita al monumento con guía propio, es preciso que sigan las instrucciones establecidas en este apartado.

REALIZACIÓN DE RESERVAS

- **Las reservas deberán hacerse con un mínimo de 15 días de antelación.** No se garantiza la aceptación de reservas efectuadas con una antelación inferior.
- Las reservas deben dirigirse a la **central de reservas** ubicada en el Real Monasterio de Santes Creus, a través del correo electrónico reservesmonuments.acdpc@gencat.cat
- Para efectuar la reserva, es preciso facilitar la información siguiente por medio del **formulario de reservas para grupos concertados externos** que proporciona la central de reservas: **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.). Asimismo, es preciso indicar si el grupo incluye a alguna persona con necesidades educativas especiales y/o movilidad reducida. Esta información es necesaria para garantizar el aforo, así como para adecuar la visita y los montajes audiovisuales a las características del grupo.
- La central de reservas hará llegar a la dirección facilitada, en el caso de que la información esté completa, una **carta de confirmación** durante la semana anterior a la visita, donde constará la hora asignada de acceso al monumento. Si, por el contrario, la información no estuviera completa, la central de reservas devolverá por correo electrónico el formulario de reserva.
- El día en que se tenga que llevar a cabo la visita, la persona responsable del grupo tendrá que entregar la carta de confirmación a la entrada del monumento. Es importante revisar bien los datos de identificación de la reserva, así como las especificaciones que aparecen. En caso de que se compruebe que los datos aportados por la empresa en el formulario de reserva no se corresponden con los del grupo que se presenta en el monumento, **la central de reservas se reserva la facultad de anular la visita.**

Si se desea recibir información, solo hay que solicitarla. Los datos proporcionados pasarán a formar parte de la base de datos de la Agencia Catalana del Patrimonio Cultural y 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 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 agencias de viajes, las empresas, los centros educativos u otros intermediarios deben comunicar a la central de reservas, con antelación, los cambios 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 pueden superar las **30 personas visitantes**, sin excepción.
- Cada grupo debe disponer **de una persona acompañante asignada**, sin excepción. En ningún caso se puede aumentar el número de personas del grupo durante el recorrido guiado.
- Los grupos escolares o turísticos **no pueden realizar ninguna actividad en el interior del monumento sin autorización previa**, que debe solicitarse en el momento de enviar el formulario de reserva de espacio. Esta actividad se tiene que desarrollar bajo la supervisión del profesorado o de las personas acompañantes, en silencio y sin condicionar la actividad habitual del monumento.
- En todo momento **se deben seguir las indicaciones del personal del monumento, que prevalecen** sobre otras, con el objetivo de garantizar la seguridad de los grupos y las personas.

ESPECIFICACIONES DEL MONUMENTO

- El personal del monumento puede limitar la entrada por motivos de aforo o de seguridad.
- La sala del audiovisual tiene un aforo de 50 personas.
- Un máximo de cuatro grupos pueden visitar el monumento simultáneamente. Esta cifra se puede ver afectada en el caso de que los servicios educativos del monumento estén desarrollando una actividad. Para garantizar el buen funcionamiento del servicio, los horarios de visita de cada grupo se programan para evitar que coincidan dos grupos en determinados espacios.
- El Real Monasterio de Santes Creus tiene las instalaciones parcialmente adaptadas a las personas con movilidad reducida.

DURANTE EL TRANCURSO DE LAS ACTIVIDADES

- Para garantizar el desarrollo satisfactorio del servicio, hay que cumplir con puntualidad el horario asignado al grupo.
- Las personas docentes y/o acompañantes deben responsabilizarse del comportamiento del grupo.
- Las personas docentes y/o acompañantes en ningún caso pueden dejar el grupo solo o únicamente acompañado del personal del monumento.
- Se pide respeto y atención a la hora de desarrollar 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 la situación de las zonas habilitadas para hacerlo en los alrededores de los monumentos.

Si no se cumplen 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 deben retirar los residuos que generen tanto dentro como en los alrededores de los equipamientos patrimoniales.

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

Se pide a los grupos que lleven calzado y ropa adecuados al entorno y a la climatología. Para cualquier duda, se puede consultar con la central de reservas a través del correo electrónico reservesmonuments.acdpc@gencat.cat.

2. RESERVAS PARA GRUPOS QUE REALICEN LA VISITA CON LOS SERVICIOS EDUCATIVOS DEL MONUMENTO

Los centros educativos, asociaciones, agencias de viajes o personas particulares que quieran realizar una visita al monumento y deseen utilizar los servicios educativos y de visitas guiadas del monumento deben seguir las instrucciones que se establecen en este apartado.

REALIZACIÓN DE RESERVAS

- **Las reservas deberán hacerse con un mínimo de 15 días de antelación.** No se asegura que se puedan aceptar reservas efectuadas con una antelación inferior.
- Las reservas deben dirigirse a la **central de reservas** ubicada en el Real Monasterio de Santes Creus, ya sea llamando al **teléfono 977 638 329** o enviando un correo electrónico a reservesmonuments.acdpc@gencat.cat

- Para efectuar la reserva, es preciso facilitar la información siguiente: **nombre y dirección electrónica de contacto** para enviar la carta de confirmación, **número total de personas visitantes y características del grupo** (grupo de adultos, grupo de adultos y niños, etc.). Asimismo, es preciso indicar si el grupo incluye a alguna persona con necesidades educativas especiales y/o movilidad reducida. Esta información es necesaria para garantizar el aforo, así como para adecuar la visita y los montajes audiovisuales a las características del grupo.
- La central de reservas hará llegar a la dirección facilitada una **carta en la que se confirmará el horario y se indicará la persona asignada para hacer de guía**, que deberá ser entregada a la entrada del monumento. Es importante revisar los datos de identificación de la reserva, así como las especificaciones que aparecen en ella.

Si se desea recibir información, solo hay que solicitarla. Los datos proporcionados pasarán a formar parte de la base de datos de la Agencia Catalana del Patrimonio Cultural y 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 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

Es preciso comunicar a la central de reservas con suficiente antelación los cambios en el número de personas participantes o acompañantes, o en los horarios. El monumento no garantiza que la actividad pueda asignarse de nuevo.

Las visitas guiadas tienen una hora establecida de inicio y de finalización. 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 deben estar formados por un mínimo de 15 personas y un máximo de 30, sin excepción. En ningún caso se puede aumentar el número de personas del grupo durante el recorrido guiado.
- No está permitido realizar ninguna actividad en el interior del monumento sin autorización previa.
- En todo momento **se deben seguir las indicaciones del personal del monumento, que prevalecen** sobre cualquier otra, con el objetivo de garantizar la seguridad de los grupos y las personas.

ESPECIFICACIONES DEL MONUMENTO

- El personal del monumento puede limitar la entrada por motivos de aforo o de seguridad.

- La sala del audiovisual tiene un aforo de 50 personas.
- Un máximo de cuatro grupos pueden visitar el monumento simultáneamente. Esta cifra se puede ver afectada en el caso de que los servicios educativos del monumento estén desarrollando una actividad. Para garantizar el buen funcionamiento del servicio, los horarios de visita de cada grupo se programan para evitar que coincidan dos grupos en determinados espacios.
- El Real Monasterio de Santes Creus tiene las instalaciones parcialmente adaptadas a las personas con movilidad reducida.

DURANTE EL TRANSCURSO DE LAS ACTIVIDADES

- Para garantizar el desarrollo satisfactorio del servicio, hay que cumplir con puntualidad el horario asignado al grupo.
- Las personas docentes y/o acompañantes deben responsabilizarse del comportamiento del grupo.
- Las personas docentes y/o acompañantes en ningún caso pueden dejar el grupo solo o únicamente acompañado del personal del monumento.
- Se pide respeto y atención a la hora de desarrollar 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 la situación de las zonas habilitadas para hacerlo alrededor de los monumentos.

Si no se cumplen 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 deben retirar los residuos que generen tanto dentro como en los alrededores de los equipamientos patrimoniales.

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

Se pide a los grupos que lleven calzado y ropa adecuados al entorno y a la climatología. Para cualquier duda, se puede consultar con el servicio de reservas a través del correo electrónico reservesmonuments.acdpc@gencat.cat o al teléfono 977 638 329.



Generalitat de Catalunya
**Agència Catalana
del Patrimoni Cultural**