



## INSTRUCCIONS RELATIVES AL FUNCIONAMENT DE LES RESERVES I VISITES GUIADES AL REIAL MONESTIR DE SANTES CREUS

### 1. RESERVES PER A GRUPS CONCERTATS EXTERNS

En cas que agències de viatges, empreses del sector turístic, centres educatius o altres intermediaris desitgin fer una visita al monument amb guia propi, cal que segueixin les instruccions que s'estableixen en aquest apartat.

#### REALITZACIÓ DE RESERVES

- **Les reserves s'han de fer amb un mínim de 15 dies d'antelació.** No es garanteix l'acceptació de reserves efectuades amb una antelació inferior.
- Les reserves s'han d'adreçar a la **central de reserves**, ubicada al Reial Monestir de Santes Creus, a través del correu electrònic [reservesmonuments.acdpc@gencat.cat](mailto:reservesmonuments.acdpc@gencat.cat).
- Per efectuar la reserva, cal facilitar la informació següent per mitjà del **formulari de reserves per a grups concertats externs** que proporciona la central de reserves: **data, hora i durada** de la visita, **nom i adreça electrònica de contacte de la persona responsable de l'empresa** que formalitza la reserva (per trametre-hi la carta de confirmació); **nom i telèfon o adreça electrònica del contacte del grup** que visita el monument, **nombre total de persones visitants, nombre de grups, nombre de persones acompanyants, característiques del grup/nivell educatiu** (grup escolar, adults, etc.) i **procedència del grup** (poble o ciutat; nom del centre educatiu, associació, agència de viatges, operador turístic, etc.). També s'ha d'indicar si el grup inclou alguna persona amb necessitats educatives especials i/o mobilitat reduïda. Aquesta informació és necessària per garantir-ne la cabuda, així com per adequar la visita i els muntatges audiovisuals a les característiques del grup.
- La central de reserves farà arribar a l'adreça facilitada, en cas que la informació sigui completa, una **carta de confirmació** durant la setmana anterior a la visita on constarà l'hora assignada d'accés al monument. En cas que la informació no sigui completa, la central de reserves retornarà per correu electrònic el formulari de reserva.
- El dia en què s'hagi de dur a terme la visita, la persona responsable del grup haurà de lliurar la carta de confirmació a l'entrada del monument. És important revisar-ne bé les dades d'identificació de la reserva, així com les especificacions que hi apareixen. En cas que es comprovi que les dades aportades per l'empresa al formulari de reserva no es corresponen amb les del grup que es presenta al monument, **la central de reserves es reserva la facultat d'anul·lar la visita.**

Si se'n vol rebre informació, només cal que s'indiqui. Les dades proporcionades formaran part de la base de dades de l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural i es gestionaran de conformitat amb el que es disposa al Reglament europeu (UE) 2016/679. La persona usuària conserva en tot moment la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, oposició i portabilitat de dades, mitjançant correu electrònic a [lopd.acdpc@gencat.cat](mailto:lopd.acdpc@gencat.cat) o bé per correu postal a l'atenció del responsable LOPD de l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural, Palau Moja, Portaferriassa, 1, 08002 Barcelona.

#### CANVIS I ANUL·LACIONS

Les agències de viatges, les empreses, els centres educatius o altres intermediaris han de comunicar a la central de reserves, amb antelació, els canvis en el nombre de persones participants o acompanyants, o en els horaris. El monument no garanteix que l'ocupació d'espai es pugui assignar de nou.



Les visites guiades tenen una hora establerta d'inici i de finalització per a l'ocupació d'espai. Si el grup hi arriba amb retard, se l'esperarà un màxim de 30 minuts i la visita s'adaptarà al temps restant. Si el retard supera els 30 minuts, la visita quedarà anul·lada.

#### CARACTERÍSTIQUES DELS GRUPS

- Els grups no poden superar les **30 persones visitants**, sense excepció. En cap cas no es pot augmentar el nombre de persones del grup durant el recorregut guiat.
- Cada grup ha de disposar **d'una persona acompanyant assignada**, sense excepció. En cap cas no es pot augmentar el nombre de persones del grup durant el recorregut guiat.
- Els grups escolars o turístics **no poden realitzar cap activitat a l'interior del monument sense autorització prèvia**, la qual s'ha de sol·licitar en el moment d'enviar el formulari de la reserva d'espai. Aquesta activitat s'ha de desenvolupar sota la supervisió del professorat o de les persones acompanyants, en silenci i sense condicionar l'activitat habitual del monument.
- En tot moment **cal seguir les indicacions del personal del monument, que prevalen** sobre d'altres, amb l'objectiu de garantir la seguretat dels grups i les persones.

#### ESPECIFICACIONS DEL MONUMENT

- El personal del monument pot limitar-hi l'entrada per motius de cabuda o de seguretat.
- La sala de l'audiovisual té una cabuda màxima de 50 persones.
- Un màxim de quatre grups poden visitar el monument simultàniament. Aquesta xifra es pot veure afectada en cas que els serveis educatius del monument hi estiguin desenvolupant una activitat. Per garantir el bon funcionament del servei, els horaris de visita de cada grup es programen per evitar que coincideixin dos grups en determinats espais.
- El Reial Monestir de Santes Creus té les instal·lacions parcialment adaptades a les persones amb mobilitat reduïda.

#### DURANT EL TRANCURS DE LES ACTIVITATS

- Per tal de garantir el desenvolupament satisfactori del servei, cal complir amb puntualitat l'horari assignat al grup.
- Les persones docents i/o acompanyants s'han de fer responsables del comportament del grup.
- Les persones docents i/o acompanyants en cap cas no poden deixar el grup sol o únicament acompanyat del personal del monument.
- Es demana respecte i atenció a l'hora de desenvolupar les visites.
- No es permet l'ús de cap aparell ni mecanisme d'amplificació de la veu durant la visita guiada.
- No es pot córrer, saltar ni enfilejar-se als murs dels equipaments patrimonials.
- No es pot menjar ni beure dins dels equipaments patrimonials. La central de reserves us informarà de la situació de les zones habilitades per fer-ho als voltants dels monuments.

Si no es compleixen les normes de comportament, el personal del monument pot donar per acabada la visita en qualsevol moment.

#### ELS ENTORNS DELS CONJUNTS MONUMENTALS

Els grups han de retirar les deixalles que generin a dins o als voltants dels equipaments patrimonials.



No es permet recollir elements geològics, arqueològics o paleontològics tant a dins com als voltants dels equipaments patrimonials.

Es demana que els grups portin calçat i roba adequats a l'entorn i a la climatologia. En cas de dubte, podeu adreçar les vostres consultes a la central de reserves a través del correu electrònic [reservesmonuments.acdpc@gencat.cat](mailto:reservesmonuments.acdpc@gencat.cat).

## 2. RESERVES PER A GRUPS AMB ELS SERVEIS EDUCATIUS DEL MONUMENT

En el cas de centres educatius, associacions, agències de viatges o persones particulars que vulguin realitzar una visita al monument i que desitgin utilitzar els serveis educatius i de visites guiades del monument, cal que segueixin les instruccions que s'estableixen en aquest apartat.

### REALITZACIÓ DE RESERVES

- **Les reserves s'han de fer amb un mínim de 15 dies d'antelació.** No s'assegura que es puguin acceptar reserves efectuades amb una antelació inferior.
- Les reserves s'han d'adreçar a la **central de reserves**, ubicada al Reial Monestir de Santes Creus, ja sigui trucant al **telèfon 977 638 329** o enviant un correu electrònic a [reservesmonuments.acdpc@gencat.cat](mailto:reservesmonuments.acdpc@gencat.cat).
- Per efectuar la reserva, cal facilitar la informació següent: **nom i adreça electrònica de contacte** per trametre-hi la carta de confirmació, **nombre total de persones visitants i característiques del grup** (grup d'adults, grup d'adults i d'infants, etc.). També s'ha d'indicar si el grup inclou alguna persona amb necessitats especials i/o mobilitat reduïda. Aquesta informació és necessària per garantir-ne la cabuda, així com per adequar la visita i els muntatges audiovisuals a les característiques del grup.
- La central de reserves farà arribar a l'adreça facilitada una carta **on es confirmarà l'horari i s'indicarà la persona assignada per fer de guia**; aquesta carta haurà de ser lliurada a l'entrada del monument. És important revisar-ne bé les dades d'identificació de la reserva, així com les especificacions que hi apareixen.

Si se'n vol rebre informació, només cal que s'indiqui. Les dades proporcionades formaran part de la base de dades de l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural i es gestionaran de conformitat amb el que es disposa al Reglament europeu (UE) 2016/679. La persona usuària conserva en tot moment la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, oposició i portabilitat de dades, mitjançant correu electrònic a [lopd.acdpc@gencat.cat](mailto:lopd.acdpc@gencat.cat) o bé per correu postal a l'atenció del responsable LOPD de l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural, Palau Moja, Portaferriassa, 1, 08002 Barcelona.

### CANVIS I ANUL·LACIONS

Cal comunicar a la central de reserves amb prou antelació els canvis en el nombre de persones participants o acompanyants, o en els horaris. El monument no garanteix que l'activitat es pugui assignar de nou.

Les visites guiades tenen una hora establerta d'inici i de finalització. Si el grup arriba amb retard, se l'esperarà un màxim de 30 minuts i la visita s'adaptarà al temps restant. Si el retard supera els 30 minuts, la visita quedarà anul·lada.



## CARACTERÍSTIQUES DELS GRUPS

- Els grups no poden superar les **30 persones visitants**, sense excepció. En cap cas no es pot augmentar el nombre de persones del grup durant el recorregut guiat.
- No es pot realitzar cap activitat a l'interior del monument sense autorització prèvia.
- En tot moment **cal seguir les indicacions del personal del monument, que prevalen** sobre d'altres, amb l'objectiu de garantir la seguretat dels grups i les persones.

## ESPECIFICACIONS DEL MONUMENT

- El personal del monument pot limitar-hi l'entrada per motius de cabuda o de seguretat.
- La sala de l'audiovisual té una cabuda màxima de 50 persones.
- Un màxim de quatre grups poden visitar el monument simultàniament. Aquesta xifra es pot veure afectada en cas que els serveis educatius del monument hi estiguin desenvolupant una activitat. Per garantir el bon funcionament del servei, els horaris de visita de cada grup es programen per evitar que coincideixin dos grups en determinats espais.
- El Reial Monestir de Santes Creus té les instal·lacions parcialment adaptades a les persones amb mobilitat reduïda.

## DURANT EL TRANCURS DE LES ACTIVITATS

- Per tal de garantir el desenvolupament satisfactori del servei, cal complir amb puntualitat l'horari assignat al grup.
- Les persones docents i/o acompanyants s'han de fer responsables del comportament del grup.
- Les persones docents i/o acompanyants en cap cas no poden deixar el grup sol o únicament acompanyat del personal del monument.
- Es demana respecte i atenció a l'hora de desenvolupar les visites.
- No es permet l'ús de cap aparell ni mecanisme d'amplificació de la veu durant la visita guiada.
- No es pot córrer, saltar ni enfilear-se als murs dels equipaments patrimonials.
- No es pot menjar ni beure dins dels equipaments patrimonials. La central de reserves us informarà de la situació de les zones habilitades per fer-ho als voltants dels monuments.

Si no es compleixen les normes de comportament, el personal del monument pot donar per acabada la visita en qualsevol moment.

## ELS ENTORNS DELS CONJUNTS MONUMENTALS

Els grups han de retirar les deixalles que generin a dins o als voltants dels equipaments patrimonials.

No es permet recollir elements geològics, arqueològics o paleontològics tant a dins com als voltants dels equipaments patrimonials.

Es demana que els grups portin calçat i roba adequats a l'entorn i a la climatologia. En cas de dubte, podeu adreçar les vostres consultes a la central de reserves a través del correu electrònic [reservesmonuments.acdpc@gencat.cat](mailto:reservesmonuments.acdpc@gencat.cat) o al telèfon 977 638 329.