

## INSTRUCCIONS RELATIVES AL FUNCIONAMENT DE LES RESERVES I VISITES GUIADES AL CASTEL-MONESTIR D'ESCORNALBOU

### RESERVES

El Castell-Monestir d'Escornalbou és una casa museïtzada i per tal de garantir la seguretat dels molts béns mobles exposats, totes les visites han de ser concertades per les persones guies-responsables de l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural entre setmana i de les guies de l'empresa concessionària, els caps de setmana atès que hi ha més afluència de públic visitant. Durant la setmana la empresa concessionària també opera en cas de que tingui visites concertades. Les visites entre setmana són més curtes, atès que, per raons de funcionament, algunes de les estances no s'obren al públic visitant. Només les visites concertades entre setmana a través de l'empresa actualment concessionària poden fer la visita completa al monument.

- **Les reserves s'hauran de fer amb la suficient antelació.** No es podran assegurar la realització de visites sol·licitades amb menys de 15 dies d'antelació.
- Totes les reserves s'hauran d'adreçar a la **central de reserves** ubicada al Reial Monestir de Santes Creus, mitjançant el **telèfon 977 638 329** o al correu electrònic [reservesmonuments.acdpc@gencat.cat](mailto:reservesmonuments.acdpc@gencat.cat)
- **S'haurà de presentar la carta de confirmació a l'entrada del monument, amb la seva numeració específica que identifica la reserva**, que es farà arribar des de la central de reserves. És important revisar les dades i llegir atentament les especificacions que hi apareixen.
- Per la seguretat de les persones usuàries i visitants als monuments, cal que les peticions de reserva d'empreses, agències o altres intermediaris incloguin la informació següent: **nombre de persones visitants totals, nombre de grups, nombre de persones acompanyants, tipus de grup i/o nivell educatiu i procedència del grup (nom del centre educatiu, associació, agència de viatges, touoperador, etc.)** Aquesta informació serà necessària també per garantir els muntatges dels audiovisuals.
- **Per atendre les peticions de reserva, incloses les adreçades al servei de reserves i encara no ateses, caldrà proporcionar la informació sol·licitada en el paràgraf anterior per tal que es facin efectives.**

Les dades personals quedaran incorporades a un fitxer del qual n'és responsable l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural, per a ús propi, amb la finalitat d'atendre la seva sol·licitud, remetre-li informació i gestionar les activitats i serveis prestats. Aquestes dades es gestionaran de conformitat amb allò disposat al reglament europeu de (UE) 2016/679. L'usuari conserva en tot moment la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, oposició i portabilitat de dades enviant un correu electrònic a: [lopdc.acdpc@gencat.cat](mailto:lopdc.acdpc@gencat.cat) o bé per correu postal a l'atenció del Responsable LOPD de l'Agència Catalana de Patrimoni Cultural, Palau Moja, Portaferrissa 1, 08002 Barcelona.

## CANVIS I ANUL·LACIONS

Les empreses, centres educatius, agències o altres intermediaris hauran d'avisar al monument en qüestió amb antelació dels canvis en el nombre de persones participants, acompanyants i horaris. El monument no garanteix que l'activitat es pugui assignar de nou.

Les visites guiades tenen hora d'inici i finalització. Si un grup arriba amb retard, se l'esperarà fins un màxim de 30 minuts adaptant la visita als temps restant, si se superen els 30 minuts de retard, la visita quedarà anul·lada.

## CARACTERÍSTIQUES DELS GRUPS

- Els grups no podran superar les **30 persones visitants**, sense excepció.
- Cada grup amb visita guiada concertada haurà de tenir un mínim **d'una persona acompanyant assignada** pel personal de l'ACdPC, sense excepció, que serà la persona que realitzi la visita guiada. En cap cas es pot augmentar el nombre de persones per grup durant el recorregut guiat.
- Si en el grup hi ha una persona amb necessitats educatives especials i/o mobilitat reduïda cal que ho comuniquin en el moment de fer la reserva.
- Els grups escolars o turístic no podran realitzar cap activitat a l'interior del monument sense autorització prèvia. Aquesta activitat s'haurà de desenvolupar amb la supervisió del professorat o persones acompanyants, en silenci i sense condicionar l'activitat habitual del monument.
- En tot moment **prevaldran les indicacions del personal de l'ACdPC i del personal de l'empresa concessionària** amb l'objectiu de garantir la seguretat de grups i persones.

## ESPECIFICACIONS DEL MONUMENT

- El monument es reserva el dret d'admissió per motius d'aforament i seguretat de les pròpies persones, així com, per motius de conservació i seguretat de les sales i objectes exposats
- L'equipament no es pot visitar sense visita guiada, exceptuant les dependències del monestir on es pot realitzar visita lliure.
- La sala de l'Audiovisual té un aforament limitat, amb la qual cosa el nombre màxim de persones que entrin a la sala no podrà superar les 30 persones
- El monument també té un aforament limitat de 2 grups realitzant la visita guiada simultàniament. De la mateixa manera és recomanable que dos grups no coincideixin en determinats espais durant la visita. En cas contrari no es pot garantir un funcionament satisfactori del servei.
- El Castell-Monestir d'Escornalbou no té les seves instal·lacions adaptades a les persones amb mobilitat reduïda.

## DURANT EL TRANCURS DE LES ACTIVITATS

- Demanem la màxima puntualitat per garantir el desenvolupament satisfactori del servei



- Les persones docents i/o acompanyants s'han de fer responsables del comportament del grup.
- En cap cas es pot deixar al grup sol amb el 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 enfilel-se als murs dels equipaments patrimonials.
- No es pot menjar ni beure dins dels equipaments patrimonials. Podeu sol·licitar informació al servei de reserves per saber on hi ha zones adaptades per fer-ho al voltant dels monuments.

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

#### ELS ENTORNS DELS CONJUNTS MONUMENTALS

Els grups es faran responsables de les deixalles que generin dins o als voltants dels equipaments patrimonials.

No es permet recollir elements geològics o arqueològics dins o en l'entorn dels equipaments patrimonials.

Es demana que els grups portin calçat i roba adequada a la climatologia, en cas de dubte poden realitzar les seves consultes al servei de reserves a través del correu electrònic [reservesmonuments.acdpc@gencat.cat](mailto:reservesmonuments.acdpc@gencat.cat) o al telèfon 977 63 83 29