



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

1. RESERVES PER A GRUPS ORGANITZATS AMB GUIA PROPI

En cas que agències de viatges, empreses del sector turístiques, centres educatius o altres intermediaris desitgin efectuar una visita al monument amb guia propi, cal que segueixin les instruccions establertes 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 a 15 dies.
- Les reserves s'han 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.
- Per efectuar la reserva, cal facilitar la informació següent: **adreça de contacte**, preferentment electrònica (per trametre-hi la carta de confirmació), **nombre de persones visitants totals**, **nombre de grups**, **nombre de persones acompanyants**, **característiques del grup/nivell educatiu** (grup escolar, adults, etc), **procedència del grup** (nom del centre educatiu, associació, agència de viatges, touroperador, etc.), i si integra el grup alguna persona amb necessitats educatives especials i/o mobilitat reduïda. Aquesta informació és necessària per garantir l'aforament, 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 de confirmació**, la qual haurà de ser lliurada per la persona acompanyant del grup, el dia en què s'hagi de dur a terme la visita, a l'entrada del monument. És important revisar les dades d'identificació de la reserva, així com les especificacions que hi apareixen.

Si desitja rebre informació només cal que ens ho indiqui. Les dades que vostè ens proporcioni formaran part de la base de dades de l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural i 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: lopd.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 agències de viatges, empreses, centres educatius o altres intermediaris han de comunicar al monument, amb antelació, els canvis en el nombre de persones participants o d'acompanyants, així com en els horaris. El monument no garanteix que l'activitat es pugui assignar de nou.

Les visites han de respectar l'hora d'inici i de finalització. Si un grup arriba amb retard, se l'esperarà fins a un màxim de 30 minuts, i s'haurà d'adaptar la visita als temps restant. En cas que se superin els 30 minuts de retard, la visita quedarà anul·lada.

CARACTERÍSTIQUES DELS GRUPS

- Els grups no poden superar les **30 persones visitants**, sense excepció.



- 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. Aquesta activitat s'ha de desenvolupar amb 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, les quals 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 d'aforament o de seguretat.
- La sala de l'Audiovisual té un aforament limitat a 50 persones.
- El nombre de grups que poden visitar el monument simultàniament és de 4. Per garantir el bon funcionament del servei, els horaris de visita del grup es programen per evitar que coincideixin dos grups en determinats espais.
- El Reial Monestir de Santes Creus té les seves instal·lacions adaptades a les persones amb mobilitat reduïda.

DURANT EL TRANSCURS 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 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 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 dins o als voltants dels equipaments patrimonials.

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

Es demana que els grups portin calçat i roba adequada a l'entorn i a la climatologia. En cas de dubte, poden adreçar consultes al servei de reserves a través del correu electrònic reservesmonuments.acdpc@gencat.cat o al telèfon 977 63 83 29.

2. RESERVES PER A GRUPS ORGANITZATS SENSE GUIA PROPI



En cas de persones particulars que vulguin realitzar una visita al monument en grups superiors a 15 persones i desitgin que personal del monument els efectuï una visita guiada, cal que segueixin les instruccions establertes 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 a 15 dies.
- Les reserves s'han 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.
- Per efectuar la reserva, cal facilitar la informació següent: **adreça de contacte**, preferentment electrònica (per trametre-hi la carta de confirmació), **nombre de persones visitants totals**, **característiques del grup** (grup d'adults, grup d'adults i d'infants, etc), i si integra el grup alguna persona amb necessitats especials i/o mobilitat reduïda. Aquesta informació és necessària per garantir l'aforament, 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 de confirmació de l'horari i del/de la guia assignats**, la qual haurà de ser lliurada a l'entrada del monument. És important revisar les dades d'identificació de la reserva, així com les especificacions que hi apareixen.

Si desitja rebre informació només cal que ens ho indiqui. Les dades que vostè ens proporcioni formaran part de la base de dades de l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural i 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: lopd.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

Cal comunicar al monument, amb antelació, els canvis en el nombre de persones participants o d'acompanyants, així com en els horaris. El monument no garanteix que l'activitat es pugui assignar de nou.

Les visites han de respectar l'hora d'inici i de finalització. Si un grup arriba amb retard, se l'esperarà fins a un màxim de 30 minuts, i s'haurà d'adaptar la visita als temps restant. En cas que se superin els 30 minuts de retard, la visita quedarà anul·lada.

CARACTERÍSTIQUES DELS GRUPS

- Els grups han d'estar formats per un mínim de 15 persones i màxim de 30, 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, les quals 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 d'aforament o de seguretat.



- La sala de l'Audiovisual té un aforament limitat a 50 persones.
- El nombre de grups que poden visitar el monument simultàniament és de 4. Per garantir el bon funcionament del servei, els horaris de visita del grup es programen per evitar que coincideixin dos grups en determinats espais.
- El Reial Monestir de Santes Creus té les seves instal·lacions adaptades a les persones amb mobilitat reduïda.

DURANT EL TRANSCURS 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. 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 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 dins o als voltants dels equipaments patrimonials.

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

Es demana que els grups portin calçat i roba adequada a l'entorn i a la climatologia. En cas de dubte, poden adreçar consultes al servei de reserves a través del correu electrònic reservesmonuments.acdpc@gencat.cat o al telèfon 977 63 83 29.