



INSTRUCCIONS RELATIVES AL FUNCIONAMENT DE LES RESERVES I VISITES GUIADES AL CASTELL MONESTIR D'ESCORNALBOU

RESERVES

El castell monestir d'Escornalbou és una casa museïtzada i, a fi de garantir la seguretat de la gran quantitat de béns mobles que hi estan exposats, totes les visites han de ser concertades i guiades. Entre setmana, les persones guies responsables de l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural s'encarreguen de fer-hi les visites, que són més curtes, atès que, per raons de funcionament, algunes de les estances no s'obren al públic visitant. Els caps de setmana les visites les fan les persones guies de l'empresa concessionària, ja que hi ha més afluència de públic visitant. Tanmateix, també hi ha la possibilitat de concertar amb l'empresa concessionària una visita completa al monument entre setmana.

- **Les reserves s'hauran de fer amb prou antelació.** No es podrà assegurar la realització de visites sol·licitades amb menys de 15 dies d'antelació.
- 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.
- **A l'entrada del monument, la persona responsable del grup ha de presentar la carta de confirmació**, que la central de reserves li ha enviat al llarg de la setmana anterior a la visita. Aquesta carta conté el **número de reserva** i l'hora assignada d'accés al monument. És important revisar-ne bé les dades i llegir atentament les especificacions que hi apareixen.
- Per a 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: **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.). Aquesta informació també serà necessària per adequar-hi els muntatges dels audiovisuals.
- **Per atendre les peticions de reserva, incloent-hi les que ja s'han adreçat a la central de reserves i encara no han estat ateses, caldrà proporcionar la informació sol·licitada en el paràgraf anterior per tal que es facin efectives. 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.**

Les dades personals quedaran incorporades a un fitxer del qual és responsable l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural, per a ús propi, amb la finalitat d'atendre les sol·licituds, remetre informació i gestionar les activitats i els serveis prestats. Aquestes dades 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 o bé per correu postal a l'atenció del responsable LOPD de l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural, Palau Moja, Portaferrissa, 1, 08002 Barcelona.



CANVIS I ANUL·LACIONS

Les empreses, els centres educatius, les agències o altres intermediaris hauran de comunicar a la central de reserves amb prou antelació els canvis en el nombre de persones participants 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 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 podran superar les **30 persones visitants**, sense excepció.
- Cada grup amb visita guiada concertada haurà de tenir assignada, com a mínim i sense excepció, **una persona acompanyant**, que haurà de fer la visita guiada juntament amb el grup. En cap cas no es pot augmentar el nombre de persones del grup durant el recorregut guiat.
- Si en el grup hi ha alguna persona amb necessitats educatives especials i/o mobilitat reduïda, cal que s'indiqui en el moment de fer la reserva.
- Els grups escolars o turístics no podran realitzar cap activitat a l'interior del monument sense autorització prèvia. Aquesta activitat s'haurà de desenvolupar sota la supervisió del professorat o les persones acompanyants, en silenci i sense condicionar l'activitat habitual del monument.
- En tot moment **prevaldran les indicacions del personal de l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural 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 de cabuda i seguretat de les mateixes persones, així com per motius de conservació i seguretat de les sales i els objectes exposats.
- L'equipament no es pot visitar sense haver-ne concertat la visita guiada, a excepció de les dependències del monestir on es pot fer visita lliure.
- La sala de l'audiovisual té una cabuda màxima de 30 persones.
- La visita guiada només pot ser realitzada simultàniament per dos grups, que és recomanable que no coincideixin en determinats espais durant la visita. En cas contrari no es pot garantir un funcionament satisfactori del servei. Aquesta xifra es pot veure afectada en cas que els serveis educatius del monument hi estiguin desenvolupant una activitat.
- El castell monestir d'Escornalbou no té les instal·lacions 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.
- Les persones docents i/o acompanyants s'han de fer responsables del comportament del grup.
- En cap cas no es pot deixar el grup sol amb el personal del monument.



Generalitat de Catalunya
Departament de Cultura
Agència Catalana
del Patrimoni Cultural

- Es demana respecte i atenció a l'hora de dur a terme 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 enfilarse als murs dels equipaments patrimonials.
- No es pot menjar ni beure dins dels equipaments patrimonials. La central de reserves us informará de la situació de les zones habilitades per fer-ho als voltants 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 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 recomana que els grups portin calçat i roba adequats 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 o al telèfon 977 638 329.