

INSTRUCTIONS CONCERNANT LES RÉSERVATIONS ET VISITES GUIDÉES DU CHÂTEAU MONASTÈRE D'ESCORNALBOU

RÉSERVATIONS

Le château monastère d'Escornalbou est une habitation transformée en musée ; afin de garantir la sécurité du grand nombre de biens meubles exposés, toutes les visites se font sur rendez-vous et sont guidées. En semaine, les visites sont effectuées par les guides-responsables de l'Agence catalane du Patrimoine culturel et sont plus courtes car certaines pièces ne sont pas ouvertes au public pour des raisons de fonctionnement. Le week-end, les visites sont réalisées par des guides de l'entreprise concessionnaire car l'affluence de visiteurs/visiteuses est plus forte. Toutefois, il existe également la possibilité prendre rendez-vous avec l'entreprise concessionnaire pour une visite complète du monument en semaine.

- **Les réservations doivent être effectuées au moins 15 jours à l'avance.** Nous ne pouvons pas assurer que les réservations réalisées moins de temps à l'avance pourront être acceptées.
- Les réservations doivent être adressées à la **centrale de réservations** située au Royal Monastère de Santes Creus, à travers le courriel reservesmonuments.acdpc@gencat.cat.
- **À l'entrée du monument, la personne responsable du groupe devra présenter la lettre de confirmation** que vous aura envoyé la centrale de réservations dans la semaine précédant la visite où figurera l'heure assignée d'accès au monument. Il est important de vérifier les données et de lire attentivement les spécifications qui y apparaissent.
- Pour la sécurité des personnes utilisant et visitant les monuments, les demandes de réservations faites par des entreprises, agences ou autres intermédiaires doivent inclure l'information suivante : **date, heure et durée** de la visite, **nom et courriel de contact de la personne responsable de l'entreprise** qui effectue la réservation (pour lui envoyer la lettre de confirmation) ; **nom et téléphone ou courriel du contact du**

groupe qui visite le monument, **nombre total de visiteurs/visiteuses, nombre de groupes, nombre de personnes accompagnantes, caractéristiques du groupe/niveau éducatif** (groupe scolaire, adultes, etc.) **et provenance du groupe** (village ou ville ; nom du centre d'enseignement, association, agence de voyages, opérateur touristique, etc.). Cette information sera également nécessaire pour garantir les montages audiovisuels.

- **Pour donner suite aux demandes de réservation, y compris celles qui ont déjà été adressées au service de réservations et n'ont pas encore été traitées, l'information demandée au paragraphe précédent devra être fournie afin qu'elles soient effectives. S'il est avéré que les données fournies par l'entreprise dans le formulaire de réservation ne correspondent pas avec celles du groupe qui se présente au monument, la centrale de réservations se réserve le droit d'annuler la visite.**

Les données personnelles seront incorporées à un fichier dont l'Agence catalane du Patrimoine culturel est responsable, pour sa propre utilisation, afin de traiter votre demande, vous envoyer de l'information et gérer les activités et services fournis. Ces données seront gérées conformément aux dispositions du règlement européen (UE) 2016/679. L'utilisateur/utilisatrice conserve à tout moment la possibilité d'exercer les droits d'accès, rectification, suppression, limitation, opposition et portabilité de ses données en envoyant un courriel à lopd.acdpc@gencat.cat ou par courrier postal à l'attention du Responsable LOPD de l'Agence catalane du Patrimoine culturel, Palau Moja, Portaferrissa, 1, 08002 Barcelone.

MODIFICATIONS ET ANNULATIONS

Les entreprises, centres d'enseignement, agences ou autres intermédiaires devront prévenir à l'avance la centrale de réservations de toute modification se produisant dans le nombre de personnes participantes ou accompagnantes, et dans les horaires. Le monument ne garantit pas que l'occupation d'espace puisse être réassignée.

Les visites guidées commencent et finissent à une heure établie pour l'occupation d'espace. Si un groupe a du retard, il sera attendu 30 minutes maximum et la visite sera adaptée au temps restant. Si le retard est de plus de 30 minutes, la visite sera annulée.

CARACTÉRISTIQUES DES GROUPES

- Les groupes ne peuvent pas dépasser **30 personnes**, sans exception.
- Chaque groupe faisant une visite guidée sur rendez-vous devra avoir, au moins et sans exception, **une personne accompagnante assignée** qui réalisera la visite guidée avec le groupe. Le nombre de personnes du groupe ne peut en aucun cas augmenter pendant le parcours guidé.
- S'il y a dans le groupe une personne ayant des besoins éducatifs spéciaux et/ou une mobilité réduite, ceci doit être communiqué au moment de la réservation.
- Les groupes scolaires ou touristiques ne pourront réaliser aucune activité à l'intérieur du monument sans autorisation préalable. Cette activité devra se dérouler sous la supervision du personnel enseignant et/ou des personnes accompagnantes, en silence et sans entraver l'activité habituelle du monument.
- **Les indications du personnel de l'Agence catalane du Patrimoine culturel et du personnel de l'entreprise concessionnaire prévaudront toujours** dans le but de garantir la sécurité des groupes et des personnes.

SPÉCIFICATIONS DU MONUMENT

- Le monument se réserve le droit d'admission pour des raisons de capacité du site et de sécurité des personnes, ainsi que pour des raisons de conservation et sécurité des salles et objets exposés.
- L'équipement ne peut être visité sans guide, à l'exception des dépendances du monastère où la visite peut être libre.
- La salle de l'audiovisuel a une capacité limitée à 30 personnes.
- La visite guidée ne peut être réalisée que par deux groupes à la fois et il est conseillé que les groupes ne coïncident pas dans certains espaces pendant la visite. Dans le cas contraire, il n'est pas possible de garantir un bon fonctionnement du service. Ce

nombre peut être modifié si les services éducatifs du monument développent à ce moment-là une activité.

- Les installations du château monastère d'Escornalbou ne sont pas adaptées aux personnes à mobilité réduite.

PENDANT LE DÉROULEMENT DES ACTIVITÉS

- Nous demandons la plus grande ponctualité afin de garantir le déroulement satisfaisant du service.
- Le personnel enseignant et/ou les personnes accompagnantes doivent assumer la responsabilité du comportement du groupe.
- Le groupe ne pourra en aucun cas rester seul avec le personnel du monument.
- Nous demandons respect et attention pendant les visites.
- L'utilisation d'appareils ou mécanismes d'amplification de la voix est absolument interdite pendant la visite guidée.
- Il est interdit de courir, sauter ou grimper sur les murs des équipements patrimoniaux.
- Il est interdit de manger et boire dans les équipements patrimoniaux. La centrale de réservations vous informera de l'emplacement des zones aménagées pour ce faire dans les alentours des monuments.

Si les règles de comportement ne sont pas respectées, le personnel du monument peut considérer que la visite est achevée à n'importe quel instant.

LES ALENTOURS DES ENSEMBLES MONUMENTAUX

Les groupes retireront les ordures qu'ils génèreront à l'intérieur ou dans les alentours des équipements patrimoniaux.

Il est interdit d'emporter des éléments géologiques ou archéologiques de l'intérieur ou des alentours des équipements patrimoniaux.



Il est conseillé aux groupes de porter des chaussures et des vêtements appropriés à la climatologie. En cas de doute, vous pouvez vous adresser à la centrale de réservations via le courriel reservesmonuments.acdpc@gencat.cat ou en appelant le 977 638 329.