

## INSTRUCTIONS CONCERNANT LES RÉSERVATIONS ET VISITES GUIDÉES DU ROYAL MONASTÈRE DE SANTES CREUS

### 1. RÉSERVATIONS POUR LES GROUPES CONVENUS EXTERNES

Les agences de voyages, entreprises du secteur touristique, centres d'enseignement ou autres intermédiaires qui souhaitent visiter le monument avec leur propre guide doivent suivre les instructions établies à ce point.

#### RÉALISATION DE RÉSERVATIONS

- **Les réservations doivent être effectuées au moins 15 jours à l'avance.** Il n'est pas possible d'assurer l'acceptation de réservations réalisées moins de temps à l'avance.
- 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](mailto:reservesmonuments.acdpc@gencat.cat).
- Pour effectuer la réservation, l'information suivante doit être fournie par le biais du **formulaire de réservations pour groupes convenus externes** que fournit la centrale de réservations : **date, heure et durée** de la visite ; **nom et adresse électronique de contact de la personne responsable de l'entreprise** qui effectue la réservation (pour lui envoyer la lettre de confirmation) ; **nom et téléphone ou adresse électronique 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.). Il faut également indiquer si le groupe comprend une personne ayant des besoins éducatifs spéciaux et/ou une mobilité réduite. Cette information est nécessaire pour garantir la capacité du site, ainsi que pour adapter la visite et les montages audiovisuels aux caractéristiques du groupe.

- La centrale de réservations enverra à l'adresse fournie, si l'information est complète, une **lettre de confirmation** dans la semaine précédant la visite où figurera l'heure assignée d'accès au monument. Si l'information est incomplète, la centrale de réservations renverra par courrier électronique le formulaire de réservation.
- Le jour de la visite, la personne responsable du groupe devra remettre la lettre de confirmation à l'entrée du monument par la personne accompagnante du groupe le jour de la visite. Il est important de vérifier les données d'identification de la réservation, ainsi que les spécifications qui y apparaissent. 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.**

Si l'envoi d'information est souhaité, il suffit de l'indiquer. Les données fournies seront incorporées à la base de données de l'Agence catalane du Patrimoine culturel et 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 mail à [lopd.acdpc@gencat.cat](mailto:lopd.acdpc@gencat.cat) ou un 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 agences de voyages, entreprises, centres d'enseignement ou autres intermédiaires doivent communiquer à la centrale de réservations, à l'avance, les modifications 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 doit avoir, au moins et sans exception, **une personne accompagnante assignée**. Le nombre de personnes du groupe ne peut en aucun cas augmenter pendant le parcours guidé.
- Les groupes scolaires ou touristiques **ne peuvent réaliser aucune activité à l'intérieur du monument sans autorisation préalable**, qui devra être demandée au moment de l'envoi du formulaire de réservation d'espace. 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 du monument doivent être suivies** à tout instant et **prévalent sur toute autre** dans le but de garantir la sécurité des groupes et des personnes en général.

## SPÉCIFICATIONS DU MONUMENT

- Le personnel du monument peut en limiter l'entrée pour des raisons de capacité du site ou de sécurité.
- La salle de l'audiovisuel a une capacité limitée à 50 personnes.
- Quatre groupes maximum peuvent visiter le monument à la fois. Ce nombre peut être modifié si les services éducatifs du monument développent à ce moment-là une activité. Pour garantir le bon fonctionnement du service, les horaires de visite de chaque groupe sont programmés de sorte à éviter que deux groupes coïncident dans certains espaces.
- Les installations du Royal Monastère de Santes Creus sont partiellement adaptées aux personnes à mobilité réduite.

## PENDANT LE DÉROULEMENT DES ACTIVITÉS

- Afin de garantir le déroulement satisfaisant du service, l'horaire assigné au groupe doit être respecté.
- Le personnel enseignant et/ou les personnes accompagnantes assument la responsabilité du comportement du groupe.
- Le personnel enseignant et/ou les personnes accompagnantes ne peuvent en aucun cas laisser le groupe seul ou juste en compagnie du personnel du monument.
- Nous demandons respect et attention pendant le déroulement des 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 de boire dans les équipements patrimoniaux. Le service 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 pourra considérer que la visite est achevée à n'importe quel instant.

## LES ALENTOURS DES ENSEMBLES MONUMENTAUX

Les groupes doivent jeter les ordures qu'ils génèrent à l'intérieur et dans les alentours des équipements patrimoniaux.

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

Il est demandé aux groupes de porter des chaussures et des vêtements appropriés au milieu et à la climatologie. En cas de doute, vous pouvez adresser vos consultations à la centrale de réservations via le courriel [reservesmonuments.acdpc@gencat.cat](mailto:reservesmonuments.acdpc@gencat.cat).

## **2. RÉSERVATIONS POUR LES GROUPES QUI FONT LA VISITE AVEC LES SERVICES ÉDUCATIFS DU MONUMENT**

Les centres d'enseignement, les associations, les agences de voyages ou les particuliers qui veulent réaliser une visite du monument et qui souhaitent utiliser les services éducatifs et de visites guidées du monument, doivent suivre les instructions établies à ce point.

### RÉALISATION DES RÉSERVATIONS

- **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, en appelant le **977 638 329** ou en envoyant un mail à [reservesmonuments.acdpc@gencat.cat](mailto:reservesmonuments.acdpc@gencat.cat)
- Pour effectuer la réservation, l'information suivante doit être fournie : nom et adresse électronique de contact pour transmettre la lettre de confirmation, nombre total de visiteurs/visiteuses et caractéristiques du groupe (groupe d'adultes, groupe d'adultes et d'enfants, etc.). Il faut également indiquer si le groupe comprend des personnes ayant des besoins spéciaux et/ou une mobilité réduite. Cette information est nécessaire pour garantir la capacité du site et adapter la visite et les montages audiovisuels aux caractéristiques du groupe.
- La centrale de réservations enverra à l'adresse fournie une **lettre de confirmation de l'horaire et du guide assignés**, qui devra être présentée à l'entrée du monument. Il est important de vérifier les données d'identification de la réservation, ainsi que les spécifications qui y apparaissent.

Si l'envoi d'information est souhaité, il suffit de l'indiquer. Les données fournies seront incorporées à la base de données de l'Agence catalane du Patrimoine culturel et 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 mail à [lopd.acdpc@gencat.cat](mailto: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 modifications se produisant dans le nombre de visiteurs/visiteuses ou de personnes accompagnantes, ainsi que dans les horaires, doivent être communiquées à l'avance à la centrale de réservations. Le monument ne garantit pas que l'activité puisse être réassignée.

Les visites guidées commencent et finissent à une heure établie. 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 doivent être composés de 15 personnes minimum et 30 maximum, sans exception. Le nombre de personnes du groupe ne pourra en aucun cas augmenter pendant le parcours guidé.
- Aucune activité ne peut être réalisée à l'intérieur du monument sans autorisation préalable.
- **Les indications du personnel du monument doivent être suivies à tout moment ; elles prévalent** toujours sur les autres dans le but de garantir la sécurité des groupes et des personnes.

## SPÉCIFICATIONS DU MONUMENT

- Le personnel du monument peut en limiter l'entrée pour des raisons de capacité du site ou de sécurité.
- La salle de l'audiovisuel a une capacité limitée à 50 personnes.
- Quatre groupes maximum peuvent visiter le monument à la fois. Ce nombre peut être modifié si les services éducatifs du monument développent à ce moment-là une activité. Pour garantir le bon fonctionnement du service, les horaires de visite de chaque groupe sont programmés pour éviter que deux groupes coïncident dans certains espaces.
- Les installations du Royal Monastère de Santes Creus sont partiellement adaptées aux personnes à mobilité réduite.

## PENDANT LE DÉROULEMENT DES ACTIVITÉS

- Afin de garantir le déroulement satisfaisant du service, l'horaire assigné au groupe doit être respecté.
- Le personnel enseignant et/ou les personnes accompagnantes doivent assumer la responsabilité du comportement du groupe.
- Le personnel enseignant et/ou les personnes accompagnantes ne pourront en aucun cas laisser le groupe seul ou juste en compagnie du personnel du monument.
- Nous demandons respect et attention pendant le déroulement des visites.
- L'utilisation d'appareils ou mécanismes d'amplification de la voix est absolument interdite pendant la
- 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. Le service 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 moment.

## LES ALENTOURS DES ENSEMBLES MONUMENTAUX

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

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

Il est demandé aux groupes de porter des chaussures et des vêtements appropriés au milieu et à la climatologie. En cas de doute, vous pouvez consulter le service de réservations via le mail [reservesmonuments.acdpc@gencat.cat](mailto:reservesmonuments.acdpc@gencat.cat) ou en appelant le 977 63 83 29.