

Condiciones de uso para empresas externas y grupos autónomos que deseen realizar visitas en el museo.

¿A quién se aplica este documento?

Este documento se aplica a toda empresa externa o guía turística externa/turoperador que no tenga una vinculación directa con el Museo de Zaragoza a través de un contrato con la Administración pública para la realización de visitas, actividades o talleres.

También se aplica a todo grupo autónomo que reserve por su cuenta, acompañado o no de guía externa.

¿Por qué este documento?

Para una buena convivencia entre todos los usuarios del Museo como servicio público a la comunidad y para garantizar la libre y justa competencia sin favoritismos.

¿Qué es un grupo y de cuántas personas puede estar formado?

Se entiende por grupo toda cantidad de personas que venga a visitar todo el museo o una parte del mismo de forma conjunta. No todos ocupamos lo mismo y no todos los grupos tienen la misma naturaleza, ni los espacios a ocupar son iguales.

Para evitar problemas diferenciamos entre cuatro tipos de grupos:

- Grupos escolares de infantil y primaria
- Grupos de ESO, Bachillerato y personas adultas
- Grupos de personas con movilidad reducida en silla de ruedas
- Grupos diversos



Grupos escolares de infantil y primaria

Máximo: 4 personas (limitación de la permanencia de grupos de personas en espacios públicos y privados según el Decreto de 15 de enero de 2021, por el que se establecen medidas en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón en el marco del RD 926/2020, de 25 octubre, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2 y del RD 956/2020, de 3 de noviembre, por el que se prorroga el estado de alarma).

Acompañamiento: Obligatorio un adulto.

Si en el grupo hubiera algún niño con alguna diversidad funcional que afecte a su movilidad, deberá especificarse en la solicitud de la reserva en el caso de que la visita afecte espacios de la primera planta.

Grupos de ESO, Bachillerato y personas adultas

Máximo: 4 personas (limitación de la permanencia de grupos de personas en espacios públicos y privados según el Decreto de 15 de enero de 2021, por el que se establecen medidas en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón en el marco del RD 926/2020, de 25 octubre, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2 y del RD 956/2020, de 3 de noviembre, por el que se prorroga el estado de alarma).

Acompañamiento: Máximo un guía por grupo.

Si en el grupo hubiera alguna persona con alguna diversidad funcional que afecte a su movilidad, deberá especificarse en la solicitud de la reserva en el caso de que la visita afecte espacios de la primera planta.

Grupos de personas con movilidad reducida en silla de ruedas

Máximo: 4 personas en silla en función de las condiciones de acompañamiento.

Acompañamiento: Consultar las condiciones de acompañamiento según las necesidades de específicas del grupo.



Grupos diversos

Se entiende por un grupo diverso, aquel que puede estar formado por personas adultas, menores y/o personas con alguna diversidad funcional que afecte a su movilidad (incluidas las personas invidentes o con graves problemas de visión).

En los casos de grupos sin personas con una diversidad funcional que afecte a su movilidad las condiciones serán las mismas a aplicar para los grupos de personas adultas. En caso contrario será obligatorio consultar las condiciones de acceso especificando:

- Número de personas con diversidad funcional que afecte a su movilidad.
- Si utilizan silla de ruedas, cuantas son.
- Si la zona a visitar está en la 1ª planta, cuantas requerirán ascensor.

Visitas a toda la sede central del Museo de Zaragoza (plaza de los Sitios)

Cuando se realice una reserva para visitar toda la sede central de plaza de los Sitios, deberá especificarse si la visita es guiada o no. Las visitas guiadas deberán tener un mínimo de un guía por cada grupo autorizado que deberá cumplir las condiciones de los tipos de grupos ya especificados. En caso de no ser guiada, se pedirá que se dispersen por el museo como si se tratase de visitantes individuales.

Denegación de acceso

Si el tipo de grupo en la reserva no se corresponde con lo especificado en la misma, el personal del Museo se reservará, en función de la naturaleza del grupo, el derecho de la admisión del mismo en base a la conveniencia o inconveniencia que su acceso pueda acarrear a otros visitantes que en ese momento se hallen en el centro y en base a que cumpla o no con lo especificado en este documento.

Requisitos de Obligado Cumplimiento

Toda empresa o grupo autónomo que desee realizar una visita en el Museo de Zaragoza deberá cumplir los siguientes requisitos:



1. Reservar con la debida antelación mediante un formulario que se proporcionará al efecto con las correspondientes instrucciones de cumplimentación. Su incorrecta cumplimentación puede ser motivo de rechazo de la solicitud.
2. Se entiende que la reserva realizada será exclusivamente para una visita y no para un taller o cualquier otro tipo de actividad.
3. Para que la reserva se realice de manera adecuada deberá realizarse por escrito, mediante el formulario ya mencionado, y remitirse por correo electrónico a las direcciones habilitadas en la web del Museo de Zaragoza para tal efecto y que pueden actualizarse y cambiar en cualquier momento en función de las necesidades del Museo.

A día de hoy, dichas direcciones son:

museoza@aragon.es y aalvarezal@aragon.es

Su validez deberá ser comprobada en la dirección:

<http://www.museodezaragoza.es/prepara-tu-visita/>.

4. No se admitirán, bajo ningún concepto, correos que no contengan el formulario oficial o reservas verbales presenciales ni telefónicas.
5. Una solicitud no es una reserva. Dicha solicitud puede ser denegada, siempre de manera motivada.
6. Si en lugar de una confirmación, el solicitante recibiese un correo automático de ausencia de la persona a la que remite el correo, deberá seguir las instrucciones que marque dicho correo para que la solicitud pueda ser tramitada debidamente.
7. Una confirmación de lectura de un correo no se considerará confirmación de reserva.
8. En aquellos casos en los que se requiera más de un espacio del Museo, deberá especificarse mediante un plano del mismo (que proporcionará el Museo en el formulario de solicitud) los espacios requeridos y los tiempos de visita de cada espacio para garantizar que, cuando esos espacios no se estén usando, puedan ser utilizados por otros grupos.
9. La puntualidad es la piedra angular de un buen flujo de visitantes. No se podrá reservar sin hora concretada y pasados los 15 primeros minutos de la hora prevista de entrada al recinto se perderá el derecho de la reserva y por tanto el derecho de acceso.



10. El acceso siempre se realizará presentando el documento de confirmación de la reserva. Sin dicho documento impreso el grupo no podrá acceder bajo ningún concepto. La presentación del documento la realizará siempre un responsable del grupo que accederá en solitario al museo. El resto del grupo accederá una vez comprobado que se cumplen las condiciones de la reserva establecidas en este documento.
11. El museo no dispone de servicio de consigna para los grupos autónomos o de empresas externas. Los grupos deberán venir sin mochilas o cualquier otro tipo de bulto voluminoso. Cuando se trate de bolsos o mochilas de pequeño tamaño el personal del museo valorará si pueden acceder con ellos, siempre visibles por delante y nunca colgados a la espalda.
12. Nadie que no pertenezca al museo tiene autorización para guardar materiales o entrar en espacios reservados al personal del museo. Cualquier material de ayuda para la visita no podrá guardarse ni dejarse por cualquier espacio del museo sin control y deberán llevarlo los guías o educadores consigo en todo momento, no pudiendo dejarlo en ningún espacio del museo con anticipación.
13. En caso de producirse alguna excepción del punto anterior, deberá estar autorizado en la confirmación de la reserva. Un ejemplo de ello es el ascensor, que es de uso exclusivo para personal autorizado, de manera que sólo se podrá acceder al mismo acompañados de, al menos, un trabajador del museo.
14. Si la visita tiene carácter educativo, en especial en los grupos escolares, no podrán utilizarse materiales del museo que no hayan sido previamente autorizados en la reserva. Bajo ningún concepto se podrá ocupar el espacio infantil ni utilizar los recursos de dicho espacio. No está autorizado el uso de mesas ni sillas, ni siquiera, aunque el grupo esté dispuesto a proporcionarlas. Tampoco se podrán organizar Gymcanas, búsquedas de pistas, tesoros o similares que no estén previamente autorizadas en reserva.
15. No se admiten reservas para grupos en días señalados como el Día de la Hispanidad (12 de octubre) y el Día Internacional de los Museos (18 de mayo). El Museo se reserva la potestad de añadir más fechas a estas o de modificar las especificadas en caso de que lo considere necesario. En tal caso, estas modificaciones se publicarán en el apartado “Prepara tu visita” en la dirección:

<http://www.museodezaragoza.es/prepara-tu-visita/>.

16. Deberán cumplirse en todo momento las normas de convivencia en el museo:
 - a. No fumar.



- b. No introducir alimentos ni comer o beber en las salas del museo ni en el patio o en la entrada.
- c. Solo se permiten las fotografías para uso personal y solo si se realizan sin flash. Si se utiliza una vez el flash, serán apercibidos verbalmente, si se utiliza más veces podrá ser motivo de expulsión de las salas e incluso fin de la visita.
- d. No se admiten animales salvo perros guía, con la debida documentación, para personas ciegas.
- e. No se debe correr, gritar, saltar o hacer el pino en los espacios del museo. Podrán ser apercibidos verbalmente y ser motivo de expulsión si se reincide o se hace caso omiso del apercibimiento por parte del personal del museo.
- f. No se pueden tocar las obras de arte, restos arqueológicos o vitrinas que los contengan. Podrán ser apercibidos verbalmente y ser motivo de expulsión si se reincide o se hace caso omiso del apercibimiento por parte del personal del museo. Los materiales interactivos podrán tocarse de la forma en que esté indicado o les indique el personal del museo.
- g. En caso de grupos con personas invidentes, se indicará que piezas están autorizados a tocar, algo que también aparecerá en la confirmación de la reserva.
- h. No se podrá entrar en el museo media hora antes del cierre y las salas comenzarán a desalojarse un cuarto de hora antes de ese mismo cierre. Los grupos deberán desalojar hayan o no terminado su visita.

Espacios no reservables del museo

Algunos espacios de este museo son visitables sólo con personal del museo y otros espacios son considerados de paso o de confluencia. Además de los espacios sólo accesibles para el personal del museo, tampoco se podrán reservar para visitas los siguientes espacios:

- **El patio**, es un espacio de confluencia, el grupo podrá indicar que quiere ver algo del patio y especificar el tiempo que necesitará, pero no podrá reservar el espacio en exclusiva.
- **El espacio infantil**, es un recurso para uso exclusivo de familias en visita individual, sus recursos son pocos y no se pueden monopolizar para los grupos.
- **Áreas de reserva visitables**, son espacios a los que sólo se está autorizado acceder con personal del museo. Los grupos autónomos que lo deseen pueden solicitar una visita al área de educación del Museo de Zaragoza que atenderá su petición en función de las



posibilidades del servicio. Las empresas externas, guías o turoperadores no podrán solicitarlo en ningún caso, ya que perciben un pago por sus servicios y este servicio sólo puede darlo el museo de manera gratuita.

Requisitos para empresas y guías turísticos o turoperadores que publicitan sus visitas en medios sociales y de comunicación

Es comprensible que las empresas requieran publicitar sus servicios, sin embargo, la no vinculación con el Museo debe quedar clara y para ello será necesario que la publicidad cumpla los siguientes requisitos:

1. No podrá utilizarse el nombre del Museo de Zaragoza ni aquellos otros por los que la ciudadanía lo conoce comúnmente, como por ejemplo “Museo provincial de Zaragoza”, de forma que parezca o se dé a entender que la actividad está siendo organizada por esta institución.
2. No podrá utilizarse el logotipo del Museo de Zaragoza en ninguna de sus variantes ni ninguna imagen de la institución de forma que parezca o se dé a entender que la actividad está siendo organizada por la misma.
3. No podrá incluirse en ningún caso la coetilla “Entrada incluida” y será de obligado cumplimiento especificar que la entrada del Museo de Zaragoza es gratuita.
4. Para especificar que su visita se realiza en el Museo de Zaragoza será esta y no otra la forma correcta de denominar al museo. No se considera correcta la denominación “Museo Provincial de Zaragoza” a pesar de que sea coloquialmente conocido de dicha forma por su denominación histórica, ya que su nombre cambió oficialmente hace mucho tiempo debido a que la naturaleza de sus colecciones trasciende los límites de la provincia de Zaragoza.
5. El uso de fotografías de objetos de la colección o del interior del museo requiere la aprobación del Museo de Zaragoza previa solicitud mediante el formulario ya existente, tanto si las fotografías las proporciona el museo como si son tomadas por terceros. En el museo sólo se pueden tomar sin permiso fotografías de carácter personal, nunca con carácter comercial salvo que se tenga una autorización para ello. Si el museo concede el permiso



de uso de fotografías propias será siempre con el consiguiente crédito de autoría del fotógrafo o, como mínimo, de la mención del museo como entidad que proporciona la fotografía. El uso indebido de materiales gráficos será motivo de cancelación de las reservas.

6. No se podrán realizar convocatorias de prensa, radio o televisión para cubrir como noticia o reportaje su visita sin previo consentimiento del museo. Vulnerar este punto puede suponer la cancelación de la reserva.

Incumplimiento de alguno de los puntos de este documento

El incumplimiento de alguno de los puntos de este documento puede implicar la automática cancelación de la reserva o expulsión del grupo del museo si fuera necesario.