

CARTA DE SERVICIOS DE PASSEJADES CON HISTORIA

1.- Introducción

Passejades con Historia nace en abril del 2011 con el objetivo principal de acercar el patrimonio y la historia a los visitantes del Baix Montseny y otros lugares de Catalunya a través del descubrimiento de sus calles, monumentos, historia y cultura.

- Creando herramientas e instrumentos que ayuden al visitante y al ciudadano conocer el Baix Montseny y Catalunya.
- Potenciar el turismo familiar a través de visitas enfocadas al público infantil.
- Divulgar de forma amena y divertida la historia, la cultura y el patrimonio del Baix Montseny y Catalunya.
- Fomentar el "Turismo para todos" a través de la normalización de las visitas individuales con visitas adaptadas para los colectivos con necesidades especiales.
- Potenciar el ecoturismo en el Parque Natural del Montseny y el Parque Natural del Montnegre-Corredor a través de la sensibilización y la forma de llevar a cabo las actividades de Passejades con historia.
- Promover la participación y el trabajo en red en las visitas de los diferentes sectores de la comunidad.

La elaboración de la Carta de Servicios de Passejades con Historia pretenden ser un compromiso hacia nuestros clientes de la calidad de nuestras actividades.

- Hacer visible ante los clientes de los servicios que presta Passejades con Historia.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio, veracidad de la información y de su actualización.
- Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren en las actividades de Passejades con Historia con unos niveles o estándares de calidad.
- Dar a conocer los derechos de los usuarios en relación con estos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados a través de la participación de los clientes según los canales establecidos en el apartado 5 de esta Carta y aumentar su grado de satisfacción mediante la realización de estudios periódicos.

La carta de servicios de Passejades con Historia va sido redactada y firmada el 5 de agosto de 2011.

2.- Normativa Básica

Ley 13/2002, de 21 de junio, de turismo de Catalunya

Decreto Legislativo 3/2010, de 5 de octubre, para la adecuación de normas con rango de ley a

la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior

Decreto 5/1998, de 7 de enero, sobre la actividad de guía de turismo

Real decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, de protección de datos de carácter personal

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal

Ley 34/2002, de 11 de julio de Servicios de la Sociedad de Información y Comercio Electrónico

3.- Derechos y responsabilidades

Derechos del clientes de Passejades con Historia:

- Ser tratados y atendidos con respeto y deferencia
- Ser informados de los requisitos y las condiciones en las que se realiza la visita.
- Recibir una información objetiva, rigurosa y contrastada, clara y comprensible, concreta y adecuada.
- Ser atendidos en catalán o español.
- Acceder con tarifas reducidas o promociones cuando se cumplan los requisitos establecidos.
- Recibir asistencia del guía a lo largo de todo el recorrido.
- Recibir la hoja de sugerencias y reclamaciones cuando se soliciten.
- Adecuación, siempre que sea posible, de las visitas a las personas con necesidades especiales.

Responsabilidades de los clientes de Passejades con Historia:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los guías y el resto de clientes.
- Llegar en su punto de encuentro establecido y con el horario indicado.
- Seguir las indicaciones establecidas por el guía de la visita.
- Hacer uso correcto, respetuoso y adecuado del patrimonio histórico, cultural y ecológico.
- Pagar las visitas según las tarifas vigentes.
- Pagar aquellos servicios extraordinarios no incluidos en la visita y que no se indican en la descripción de la visita (entradas a museos, y monumentos, u otros), en caso de que sea necesario,
- Efectuar sugerencias y propuestas que supongan una mejora en el funcionamiento de las actividades.

Las condiciones generales y específicas de las visitas guiadas se detallan en el apartado 6 de esta carta de servicios.

4.- Vuestra colaboración

Para prestar un servicio mejor, Passejades con Historia pone a disposición de las personas usuarias dos formas de colaboración.

Periódicamente, se llevan a cabo encuestas de satisfacción entre los clientes; así mismo, estos también pueden formular quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de las actividades de Passejades con Historia.

Passejades con Historia estudia las quejas y las sugerencias y, si procede, adopta las medidas para mejorar la gestión interna, hecho que comunica a la persona interesada en un plazo no superior a treinta días hábidosos desde la presentación de la queja o la sugerencia. Las quejas y sugerencias se pueden presentar mediante el formulario del web o del hojas que dispone el guía en el transcurso de las actividades.

5.- Servicios que ofrece Passejades con Historia

Visitas guiadas programadas

Es un servicio de visitas guiadas en diferentes idiomas, incluidas dentro de una programación semanal, que permite al cliente acercarse a los aspectos más relevantes de la historia y el patrimonio del Baix Montseny y por extensión de Catalunya. Este servicio se realiza con carácter individual y su diversidad de temáticas proporciona una solución adecuada a los intereses de sus participantes. Las visitas son realizadas por Guías Profesionales acreditados e historiadores del arte, historiadores o profesiones afines y expertos.

Sus actividades principales son:

- Gestionar, planificar y promocionar las visitas.
- Acoger, identificar, evaluar y responder la demanda.
- Vender entradas para la realización de las visitas individuales.
- Entregar identificaciones a los usuarios para la asistencia de la visita.
- Realizar la visita, seguir el recorrido establecido y explicar el mismo en función de la temática.
- Supervisar y controlar la realización de las visitas.

Visitas guiadas a medida

Es un servicio especializado y a medida dirigido a colectivos y grupos que desean realizar visitas que están fuera de la programación semanal. A través de este servicio, Passejades con Historia pone a disposición de los usuarios la opción de realizar la visita deseada según sus preferencias de temática, fecha, horario e idioma.

Sus actividades principales son:

- Gestionar, planificar, preparar y promocionar las visitas a medida.
- Acoger el grupo.
- Supervisar y controlar la realización de las visitas.

- Facturar y cobrar el importe de las visitas.
- Suministrar, si hiciera falta, información sobre las visitas u otras actividades relacionadas.
- Realizar estudios estadísticos.

Visitas guiadas escolares

Es un servicio de visitas guiadas destinados a escuelas y otros colectivos educativos, que se realizan bajo demanda de los clientes sobre las visitas disponibles y que permite al cliente acercarse a los aspectos más relevantes de la historia y el patrimonio del Baix Montseny y por extensión de Catalunya. Este servicio se realiza con carácter individual y su diversidad de temáticas proporciona una solución adecuada a los intereses de sus participantes, y son complementos a los currículums educativos vigentes. Las visitas son realizadas por educadors, guías profesionales acreditados, historiadores del arte, historiadores o profesiones afines y expertos.

Sus actividades principales son:

- Gestionar, planificar y promocionar las visitas.
- Acoger, identificar, evaluar y responder la demanda.
- Vender entradas para la realización de las visitas escolares
- Entregar material al profesorado con anterioridad a la visita con los contenidos que se trabajarán en la visita y recursos para ampliarlos.
- Realizar la visita, seguir el recorrido establecido y explicar el mismo en función de la temática.
- Supervisar y controlar la realización de las visitas.

Compromisos de calidad

- 1.- El programa de visitas individuales se realizará con diferentes temáticas en diferentes periodos del año y lugares o monumentos emblemático del Baix Montseny y el resto de Catalunya.
- 2.- El programa de visitas guiadas dispondrá de recorridos en diferentes idiomas, entre ellos el catalán y castellano
- 3.- Las visitas guiadas se publicitaran en los medios electrónicos habituales que utiliza Passejades con Historia. Además toda la información estará disponible al web de Passejades con Historia www.passejadesambhistoria.com
- 4.- De acuerdo con los criterios de Turismo para Todo el mundo, se realizarán, siempre que sea posible, visitas guiadas adaptadas para personas con discapacidad física, visual, auditiva y/o intelectual.
- 5.- Se recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por los clientes, y se contestarán de forma adecuada y con la máxima celeridad posible, y se pondrán en

marcha acciones de mejora de los servicios. Las sugerencias y reclamaciones tramitadas se constatarán en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación.

6.- Datos de carácter complementario

Datos de Contacto de Passejades con Historia

Passejades con Historia
Ps. Vitamènia, 14 2n 1a 08460
Santa Maria de Palautordera
passejades@passejadesambhistoria.com

Condiciones generales de las actividades y visitas de Passejades con Historia.

- Las tarifas vigentes son aquellas que aparecen publicadas al web en el momento de su contratación.
- Hace falta reserva previa para la realización de las visitas.
- Las visitas están limitadas a 25 personas, exceptuando aquellas que por requisitos de espacio u otras condiciones tengan que ser superiores o inferiores.
- Cada grupo irá acompañado de un guía de Passejades con Historia adecuadamente identificado.
- Pagar aquellos servicios extraordinarios no incluidos en la visita y que no se indican en la descripción de la visita (entradas a museos, y monumentos, u otros), en caso de que sea necesario,
- Passejades con historia no se responsabiliza de los accidentes que se puedan producir en el transcurso de las visitas por imprudencia de los visitantes en los edificios y los lugares incluidos en la ruta.
- Passejades con historia se reserva el derecho de modificar o anular el recorrido y la visita, entrada a monumentos y horarios programados, siempre y cuando sea por motivos justificados, que expondrá a los participantes a la salida.
- El cambio, anulaciones y devoluciones del importe de las visitas se realizará cuando sean causas no imputables a Passejades con historia, y el servicio o la actividad no se realice, en este caso se procederá al cambio o a la devolución del importe correspondiente.

Santa Maria de Palautordera, 5 de agosto de 2011