



Normativa actualizada según el ACUERDO 76/2020, de 4 de noviembre, de la Junta de Castilla y León, por el que se establecen los niveles de alerta sanitaria y se aprueba el Plan de Medidas de Prevención y Control para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, en la Comunidad de Castilla y León.

1. CONDICIONES GENERALES "CLIENTE INDIVIDUAL CON RESERVA DE GUÍA"

Las personas que, a título particular, visiten el monumento y deseen contratar los servicios de un guía especializado del Alcázar en exclusiva para ellas, deberán tener en cuenta las siguientes indicaciones:

- No se exige un mínimo de personas para la reserva de guía. Sin embargo, existe un cupo máximo de 5 personas por guía.
- En el caso de que algún miembro de su grupo cumpliera alguno de los requisitos establecidos que dan derecho a entrada reducida o gratuita (menor de 16 años, desempleado, persona con discapacidad, etc.), dicha persona podrá beneficiarse de las mismas.
- La reserva de guía en exclusiva solo comprende la visita guiada al palacio.
- La subida a la torre de Juan II, que no va acompañado del guía, es opcional. Si Vd. desea adquirirla, por favor, indíquelo en el formulario para abonar el suplemento correspondiente.
- La visita guiada incluye, sin sobrecoste alguno, un sistema de fonía/guiado (guía con micrófono emisor y visitantes con auriculares receptores), que permite disfrutar de una gran calidad de audio en la visita.

2. COMPRA CLIENTE INDIVIDUAL CON GUÍA DEL ALCÁZAR

Los clientes individuales que deseen contratar los servicios de un guía¹ especializado del Alcázar en exclusiva, tienen que efectuar la solicitud previa de día y hora a través del formulario disponible en la página web del Alcázar:

<https://www.alcazardesegovia.com/reserva-de-clientes-individuales-con-guia>

- **Debe reservarse al menos con 72 horas (3 días) de antelación** a la fecha de la visita.
- Deberá cumplimentarse el formulario de solicitud anteriormente citado, eligiendo el día, la hora, el número de integrantes de la visita, el idioma del guía (español, inglés o francés), el número de guías solicitados, las zonas que desea visitar (la subida a la torre de Juan II es por libre y no va acompañada por el guía del Alcázar) y el método de pago.
- El departamento de reservas del Alcázar verificará los datos incluidos en el formulario de solicitud, así como la disponibilidad de guías para la hora y fecha solicitadas.
- En caso de que el grupo reservado supere las 5 personas, se dividirá el total de componentes de la solicitud en tantas reservas como sean necesarias, asignando un guía a cada una.
- Si no fuera posible prestar el servicio en los términos solicitados, o se detectara algún error, le será comunicado mediante correo electrónico.

¹ Incluye, sin sobrecoste alguno, un sistema de fonía/guiado (guía con micrófono emisor y visitantes con auriculares receptores), que permite ofrecer una gran calidad de audio en la visita.

- Una vez confirmada la compra, y dependiendo de la opción de pago escogida, recibirá un correo con las instrucciones para abonar su reserva. Debe tener en cuenta que:
 - Por motivos de conciliación bancaria, el pago por transferencia será posible solamente si efectúa el ingreso en la cuenta consignada a tal efecto, como mínimo cinco días hábiles antes de la fecha de la visita.
 - Si desea abonar el pago con tarjeta bancaria, deberá realizarlo con un mínimo de 72 horas (3 días) de antelación a la fecha de la visita.
 - En cualquier caso, la reserva que no haya sido abonada 72 horas (3 días) antes de la fecha de la visita se anulará automáticamente.
 - Una vez completado el pago, recibirá un correo electrónico con el *print at home*, justificante de la reserva, donde constarán los productos adquiridos y una serie de consejos e informaciones para la realización de la visita, así como con un enlace para poder descargar su factura.

3. PASOS A SEGUIR PARA REALIZAR LA VISITA

- El cliente deberá presentarse con el *print at home* en el control de acceso situado en la entrada del monumento, con 5 minutos de antelación a la hora reservada, y dirigirse al punto de encuentro para las visitas guiadas situado en el Patio de Armas.
- A continuación, los integrantes del grupo serán recogidos por el guía del Alcázar en la zona habilitada al efecto.
- Antes de comenzar la visita, el guía del Alcázar entregará a cada cliente el sistema de fonía/guiado.
- En caso de demora del cliente en más de 15 minutos respecto al horario reservado, el Alcázar se reserva el derecho de prestar el servicio de guía. En este caso, el cliente podrá efectuar la visita sin guía.
- En el caso de que algún cliente haya adquirido entradas con tarifa reducida o gratuita, se le solicitará en el control de acceso el justificante que acredite la misma.

4. DEVOLUCIONES

- Una vez adquirida la entrada, esta no podrá ser cambiada ni, en caso alguno, el importe de esta le será devuelto. La pérdida o extravío, la imposibilidad de asistencia en la fecha prevista, la llegada más tarde de la hora solicitada o cometer un error al realizar la adquisición no constituirán motivos suficientes que justifiquen dicha devolución. Por favor, asegúrese de realizar correctamente su compra.
- El Alcázar de Segovia se reserva el derecho a cancelar las visitas reservadas sin previo aviso por causas imprevistas de fuerza mayor o por la realización de actos oficiales o de otra naturaleza que no puedan postergarse. En estos casos, el Alcázar de Segovia devolverá el precio íntegro de las entradas que hubieran sido vendidas con antelación, sin que el cliente tenga derecho a cualquier otro tipo de compensación por ello. Dicha devolución se realizará por el mismo medio en que se hubiera efectuado el pago.

5. GESTIÓN DEL ALCÁZAR DE SEGOVIA

El Patronato del Alcázar de Segovia no tiene otra fuente de ingresos para cubrir sus gastos (mantenimiento, restauración y conservación del monumento, gastos de personal, etc.) que los recursos generados a través de la venta de entradas.

No supone coste alguno para el Estado ni para ninguna otra institución, pública o privada.

Por ese motivo, el Patronato agradece a todos los visitantes su colaboración para que el Alcázar pueda seguir siendo un ejemplo en materia de conservación, difusión y gestión del patrimonio histórico y artístico.