



CARTA DE SERVICIOS DEL MUSEO GUGGENHEIM BILBAO

Derechos, deberes y normativa aplicable

2024-2025

Derechos de visitantes y usuarios

Visitantes y usuarios del Museo tienen derecho a:

- Ser tratados con respeto y deferencia por el personal del Museo.
- Acceder a las condiciones en que pueden realizar la visita, que se pueden consultar en <https://www.guggenheim-bilbao.eus/información-practica/consejos>, así como en la documentación justificativa de las entradas adquiridas *online (print at home)*.
- Disponer de información en torno a las actividades programadas e indicaciones complementarias para un mejor aprovechamiento de la visita, tanto a través de la página web como del Depto. de Servicios a los Visitantes.
- Acceder al Museo gratuitamente o mediante tarifa reducida siempre que se cumplan los requisitos establecidos, que están recogidos en <https://www.guggenheim-bilbao.eus/horarios-y-tarifas>.
- Contar con las condiciones de seguridad e higiene necesarias.



GUGGENHEIM BILBAO



Deberes de visitantes y usuarios

Visitantes y usuarios deben observar una serie de normas durante su recorrido por el Museo encaminadas a salvaguardar las obras de arte y respetar al resto del público:

- No tocar las obras de arte, ya que son frágiles y pueden dañarse al mínimo roce. No se puede entrar en las galerías con objetos punzantes o similares, como señalizadores, bolígrafos, etc., siendo preciso guardar una distancia prudencial respecto a las obras.
- Si se acude al Museo con menores, se debe procurar que estén siempre al lado de los adultos y explicarles la importancia de no tocar las obras. No está permitido correr ni gritar por las salas, ya que resulta molesto para los demás. Los grupos de menores deben ir acompañados y controlados en todo momento para garantizar que cumplan las normas.
- Está permitido amamantar en el Museo y dar de comer a menores en zonas habilitadas (pasillos y bancos, siempre fuera de las zonas expositivas).
- Se prohíbe la entrada al Museo con paraguas, bultos grandes, paquetes, mochilas o bolsas mayores de 35 x 35 cm, que deben depositarse en el guardarropa.
- No está permitida la entrada de animales, salvo perros-guía y animales de compañía por prescripción médica.
- Está prohibido fumar, introducir alimentos y beber en las galerías.
- Es posible realizar fotografías sin *flash* únicamente para uso privado. Se señalarán y/o indicarán las excepciones a este permiso.
- Quedan prohibidos los trípodes y los palos selfi.

Normativa aplicable

- Ley 7/2006, de 1 de diciembre, de Museos de Euskadi.
- Ley 10/2015, de 23 de diciembre, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas.
- Decreto 17/2019, de 5 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley de espectáculos públicos y actividades recreativas.
- Decreto 119/2019, de 23 de julio, de modificación del Decreto que aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley de espectáculos públicos y actividades recreativas
- Decreto 277/2010, de 2 de noviembre, por el que se regulan las obligaciones de autoprotección exigibles a determinadas actividades, centros o establecimientos para hacer frente a situaciones de emergencia.
- Ley 9/2016, de 2 de junio, de Fundaciones del País Vasco.
- Decreto 115/2019, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Protectorado y del Registro de Fundaciones del País Vasco.
- Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas.
- Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.
- Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, Relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de dichos datos.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la Promoción de la Accesibilidad.
- Decreto 68/2000, de 11 de abril, por el que se aprueban las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad de los entornos urbanos, espacios públicos, edificaciones y sistemas de información y comunicación.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Decreto 142/2014, de 1 de julio, de hojas de reclamaciones de Consumo y del procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias.