



## **FAQ Vacances en Família**

### **1. On em puc informar de les condicions del programa?**

Per Internet:

[www.xanascat.cat/vacancesenfamilia](http://www.xanascat.cat/vacancesenfamilia)  
[treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits\\_tematicos/families/lleure\\_familiar/](http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/families/lleure_familiar/)

O bé al telèfon d'atenció ciutadana 012.

### **2. Quines famílies poden participar en el programa?**

Poden participar en el programa totes aquelles famílies residents a Catalunya amb fills/filles menors de 18 anys d'edat en el moment de gaudir l'estada.

### **3. Si tinc fills menors de 18 anys, tinc plaça assegurada en el programa Vacances en família?**

No és suficient amb tenir fills/filles menors de 18 anys. També caldrà realitzar la preinscripció en el període corresponent a la convocatòria que es desitgi i obtenir un número de sorteig per a poder participar-hi. Un cop efectuat el sorteig caldrà que la família surti afavorida amb plaça per poder gaudir de les vacances en família.

### **4. Què és un alberg?**

Els albergs són allotjaments pensats per desenvolupar-hi diferents tipus d'estada que tinguin la convivència com a objectiu principal. Són instal·lacions adequades pel temps de lleure, per compartir espais i petites tasques i conèixer amb d'altres famílies, joves, escoles i entitats, que en són els principals usuaris. Tenen una filosofia pròpia que els dota d'una personalitat que els fa ideals pel desenvolupament de programes de caire social i educatiu en un marc de convivència, promoció de la cultura i coneixement del país i de respecte a la natura i el medi ambient.

### **5. Qui es fa càrrec dels albergs?**

Els albergs formen part de l'Agència Catalana de la Joventut, que depèn de la Direcció General de Joventut de la Generalitat de Catalunya.

La direcció de l'Agència Catalana de la Joventut està formada pel seu director/a i els directors d'àrea. A més a més, cada alberg té al seu capdavant un/a director/a i un/a subdirector/a, a qui s'han de dirigir les famílies en cas de qualsevol dubte. En un alberg, també hi treballen serveis de restauració, recepció, neteja, jardineria, manteniment i d'altres.

### **6. Com puc prescriure'm al programa Vacances en Família?**

Cada família podrà efectuar la seva preinscripció a través d'Internet :

[www.xanascap.cat/vacancesenfamilia](http://www.xanascap.cat/vacancesenfamilia)  
[treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits\\_tematicos/families/lleure\\_familiar/](http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/families/lleure_familiar/)

Els sistemes emprats són automàtics, la qual cosa facilita l'accés de les famílies en igualtat de condicions i garanteix la transparència del procés.

Cada família haurà d'efectuar la seva preinscripció, una per família. Si es detecta més d'una preinscripció per a la mateixa família seran invalidades totes.

No està permès que dues o més famílies realitzin la seva preinscripció conjuntament.

### **7. Quines dades haurem de facilitar per realitzar la preinscripció correctament?**

Per registrar-se:

- Nom, cognoms i número de DNI de la persona sol·licitant
- Adreça completa.
- Telèfon de contacte (preferiblement mòbil).
- Telèfon de contacte 2 (opcional).
- Adreça de correu electrònic.

Per fer la preinscripció:

- Nombre total de membres de la unitat familiar: pare, mare, fills/filles i altres familiars empadronats que estiguin interessats a anar-hi. Als familiars empadronats que no s'hi incloguin, no se'ls aplicarà el preu del "Vacances en família".
- Sexe i edat de cadascú dels membres de la unitat familiar.
- Torn sol·licitats per ordre de preferència (màxim cinc), especificant el nom de l'alberg i les dates de cada torn.

## **8. Quins passos he de seguir per inscriure'm correctament ?**

1. Registrar-me per obtenir un nom d'usuari i una contrasenya.
2. Realitzar la preinscripció.
3. Acceptar la preinscripció per tal de generar el meu número de sorteig.

## **9. Quan puc inscriure'm?**

Les famílies interessades en la primera convocatòria es podran inscriure a partir del 16 de gener de 2017 (a partir de les 12:00 h) fins al 6 de febrer de 2017 (fins a les 12:00 h).

Per participar en la segona convocatòria, el període de preinscripcions és des del 22 de maig de 2017 (a partir de les 12:00 h) fins al 12 de juny de 2017 (fins a les 12:00 h).

## **10. Quins tornos inclou la primera convocatòria?**

La primera convocatòria inclou els tornos compresos des del mes de març fins al mes d'agost del 2017.

## **11. Quins tornos inclou la segona convocatòria?**

La segona convocatòria inclou els tornos compresos des del mes de setembre de 2017 fins al febrer del 2018.

## **12. Puc modificar la meva preinscripció?**

La preinscripció es podrà modificar durant els 22 dies de cadascun dels terminis indicats tant per a la primera com per a la segona convocatòria, sempre i quan la modificació o modificacions s'efectuïn dintre de cada termini. És a dir, un cop finalitzats els terminis de preinscripció no es podrà modificar cap dada.

A través de <http://www.xanasc.cat/PortalPreinscripcions/> amb el nom d'usuari i la paraula de pas, tindreu accés a la consulta, modificació o anul·lació de la vostra preinscripció, des de l'inici de les preinscripcions i fins a la seva finalització.

**13. Puc fer dues preinscripcions (una a nom del pare i l'altra a nom de la mare), per així tenir més possibilitats?**

No, només es permet una preinscripció per família. Si es detecten dues preinscripcions d'una mateixa família, s'anul·laran. Això provocarà l'exclusió del sorteig i la pèrdua del dret a participar en el programa.

**14. Si la nostra família ha participat en el sorteig de la primera convocatòria i hem sortit guanyadors amb plaça, podem tornar a participar en la segona convocatòria?**

No. Les famílies que hagin obtingut plaça per als torns de la primera convocatòria no podran tornar a inscriure's a la segona convocatòria.

Una vegada assignades totes les places segons els resultat dels sortejos de cada convocatòria i posteriorment a l'assignació de places en llista d'espera, s'obrirà un període d'assignació de places lliures per a aquelles famílies interessades en participar, tot i que no hagin generat la preinscripció en els terminis publicats o ja hagin participat en la primera convocatòria.

El període d'assignació de places lliures per a cada convocatòria es publicarà a [www.xanasc.cat/vacancesenfamilia](http://www.xanasc.cat/vacancesenfamilia) .

**15. Si la nostra família ha participat en el sorteig de la primera convocatòria i no hem obtingut plaça, podem tornar a participar en la segona convocatòria?**

Si. Totes les famílies que hagin participat en el sorteig de la primera convocatòria i no hi hagin obtingut plaça, podran participar en la segona convocatòria.

**16. Quan s'ha de pagar l'estada?**

El pagament es fa en dos terminis: el primer (20% del total) s'efectuarà durant els 5 dies hàbils després de fer la reserva; el segon (80% del total), s'indicarà en el moment de fer la reserva a la documentació corresponent.

**17. Com puc fer el pagament?**

Hi ha dos procediments per a realitzar el pagament:

- Per Internet: La documentació de la reserva s'envia per correu electrònic:



- Si és usuari de 'La Caixa', podrà accedir a realitzar els pagaments de la seva reserva a través d'un enllaç que el redirigeix a la pàgina de la línia oberta de 'La Caixa' per tal de que pugui efectuar el pagament en línia.
  - Si no és usuari de 'La Caixa', també podrà efectuar els pagaments per Internet a través d'un enllaç que permet realitzar el pagament amb la seva targeta de dèbit o crèdit, sigui de l'entitat bancària que sigui.
- A qualsevol oficina de 'La Caixa – Caixabank': Caldrà portar la/les fulla/es de pagament, en les que apareix un codi de barres corresponent a cada bestreta.

#### **18. Existeix algun avantatge per a les famílies nombroses i per a les famílies monoparentals?**

Les famílies nombroses i monoparentals que obtinguin plaça mitjançant el sorteig i hagin indicat el seu número de carnet de família nombrosa o monoparental en el moment de realitzar la preinscripció, gaudiran d'un 10% de descompte en tots els serveis. Però cal tenir molt en compte que si no ho informen en el moment de realitzar la preinscripció no es beneficiaran d'aquest descompte.

#### **19. Si l'any passat vàrem participar en el programa "Vacances en Família", podem repetir aquest any?**

Sí podeu participar i optar al sorteig de les places de la convocatòria en la que preferiu.

#### **20. Poden gaudir del programa altres familiars?**

Sí. Els avis i/o àvies podran participar en el programa i si tenen més de 65 anys gaudiran d'una tarifa especial amb una reducció del 50% de descompte. S'hauran d'incloure en la mateixa preinscripció que es tramitarà per a la unitat familiar, afegint la data de naixement i el sexe en la pantalla de 'Membres de la unitat familiar'.

A més, els familiars que estiguin empadronats al mateix domicili que la família sol·licitant també podran gaudir dels avantatges que ofereix el programa "Vacances en Família". Serà necessari inscriure'ls en el moment de la preinscripció.

Únicament en aquest supòsit i per tal que no sigui necessària la presentació de cap documentació, es demanarà a la persona sol·licitant el consentiment previ per tal que l'Agència

Catalana de la Joventut efectuï les comprovacions pertinents.

**21. Els avis i àvies de la família, podran disposar d'una habitació a part per a ells sols?**

No, tota la unitat familiar gaudirà de l'estada en una mateixa habitació privada.

**22. He d'informar si algun membre de la família és una persona amb disminució física i requereix una habitació adaptada?**

Si, cal informar-ho en el moment de realitzar la preinscripció per tal que el personal de l'alberg ho pugui tenir en compte a l'hora de distribuir les habitacions per a cada família.

**23. Si estem esperant un nadó, l'hem d'afegir a la preinscripció?**

La preinscripció s'ha d'efectuar per a tots els membres de la família que gaudiran de l'estada en cas que aquesta surti afavorida en el sorteig. És a dir, si esteu esperant un nadó i preveieu que ja haurà nascut en el moment de gaudir de l'estada l'haureu d'apuntar a la preinscripció indicant la data de naixement el mateix dia en què es realitza la preinscripció (el programa de preinscripcions no permet introduir dates més enllà del dia present).

**24. El meu fill/a és intolerant a algun aliment (celíac, al·lèrgic als ous o a la llet, etc.)**

Tots els albergs que participen en el programa "Vacances en família" ofereixen menús alternatius en casos d'intolerància digestiva a algun aliment, sempre i quan l'usuari/a comuniqui les seves necessitats d'alimentació al personal de l'alberg uns dies abans de l'arribada.

**25. Quin és el preu?**

Existeixen dues modalitats de tarifa:

Tarifa General:

- 26,90€ : Adults i joves majors de 13 anys
- 20,18€ : Infants de 7 a 13 anys, 25% de descompte
- 13,45€ : Infants de 4 al 6 anys, 50% de descompte
- Estada gratuïta per als infants de 0 a 3 anys

La 'Tarifa General' és aplicable en els següents torns d'estada:



- Setmana Santa (1r torn)
- Pont de l'1 de maig
- Pont del 5 de juny
- Pont de la Diada
- Pont d'octubre
- Qualsevol torn de cap de setmana

Tarifa Especial :

- 28,80€ Adults i joves majors de 13 anys
- 21,60€ Infants de 7 a 13 anys, 25% de descompte
- 14,40€ Infants de 4 al 6 anys, 50% de descompte
- Estada gratuïta per als infants de 0 a 3 anys

La 'Tarifa Especial' és aplicable en els següents torns d'estada:

- Setmana Santa (2º torn)
- Qualsevol estada de torn d'estiu (juliol i agost)
- Pont de desembre

\*Preus per persona i nit en règim de pensió completa (10% IVA inclòs)

\*10% de descompte per a les famílies nombroses i monoparentals que ho acreditin en el moment de realitzar la preinscripció.

## **26. Què inclou el preu de l'estada?**

El preu inclou l'allotjament en règim de pensió completa per persona i nit, des del sopar del primer dia fins al dinar de l'últim dia, en habitacions unifamiliars. També s'hi inclou la roba de llit, però no les tovalloles.

A les estades d'estiu i als ponts de més de dues nits s'inclouen també activitats lúdiques organitzades.

Els torns de cap de setmana no inclouen cap activitat organitzada.

## **27. Haurem de compartir l'habitació amb altres famílies?**

No. Les habitacions són unifamiliars, es a dir, una habitació per a cada família.



### **28. Totes les habitacions tenen bany ?**

No totes les habitacions tenen bany a l'interior. En alguns casos, el bany és comú per a diverses famílies. L'assignació de les habitacions amb bany i sense bany es realitza a automàticament a partir del resultat del sorteig.

### **29. Cal disposar del carnet d'alberguista?**

No. El programa 'Vacances en família' no requereix que les famílies disposin del carnet d'alberguista.

### **30. Qui em puc trobar als albergs?**

Altres famílies i també qualsevol altra persona que hagi reservat plaça: alberguistes individuals, grups escolars, membres d'entitats socials, agrupacions juvenils, etc.

### **31. Hem tingut un problema d'última hora i hem hagut d'anul·lar la reserva. Em poden tornar l'import?**

No s'admeten devolucions. En casos de força major informats per part de la família abans de l'estada i prèvia presentació d'un document oficial acreditatiu del motiu d'anul·lació, acostumem a flexibilitzar les condicions de participació i oferim la possibilitat d'efectuar un canvi de torn, sempre al mateix alberg reservat inicialment i segons la disponibilitat de tornos.

### **32. Què s'ha de portar a l'alberg?**

Els albergs disposen de banyeres pels nadons, que es poden demanar a recepció i també troncs per al menjador. No disposen, però, de bressols (excepte els albergs Pic de l'Àliga de Núria, MónNatura Pirineus de Son i Jaume I de l'Espluga de Francolí).

### **33. Cal portar el menjar pels nens petits?**

Els albergs preveuen un servei de menjar triturat pels nens més petits, elaborat seguint indicacions del Centre d'Estudis Superiors de Nutrició i Dietètica. Caldrà demanar aquest servei a l'alberg prèviament a l'inici de l'estada.

### **34. Es pot escalfar el menjar pels nens petits?**

Els albergs disposen de microones i de triturador per l'ús d'aquelles persones que ho demanin.





**35. Quan s'ha d'arribar a l'alberg?**

A la tarda, abans de les vuit del vespre, per sopar. En cas de preveure que la vostra arribada serà més tard de les vuit del vespre, heu d'avisar al personal de l'alberg amb un mínim de 4-5 hores d'antelació.

**36. A quina hora hem de marxar de l'alberg l'últim dia?**

Les estades finalitzaran després del dinar de l'últim dia.

**37. Els trasllats estan inclosos?**

No.

...continuem amb més preguntes freqüents en la següent pàgina...

### 38. En quins albergs es desenvolupa el programa?

Un total de 33 albergs participen en la temporada 2017, són els següents:

Nom Alberg	Població	Comarca
Casa Gran	Altafulla	Tarragonès
Banyoles	Banyoles	Pla de l'Estany
Berga	Berga	Berguedà
Torre Ametller	Cabrera de Mar	Maresme
Viladoms de Baix	Castellbell i el Vilar	Bages
Santa Maria del Mar	Coma-ruga	Baix Penedès
Montsec Mur	Guàrdia de Tremp	Pallars Jussà
Mare de Déu de les Neus	La Molina	Cerdanya
La Sala	La Pobla de Lillet	Berguedà
La Valira	La Seu d'Urgell	Alt Urgell
Empúries	L'Escala	Alt Empordà
Jaume I	L'Espluga de Francolí	Conca de Barberà
Residència Esportiva Àster	L'Hospitalet de l'Infant	Baix Camp
Costa Brava	Llançà	Alt Empordà
Sant Anastasi	Lleida	Segrià
Anna Maria Janer	Llívia	Cerdanya
Del Carme	Manresa	Bages
Móra la Nova	Mas de la Coixa	Ribera d'Ebre
Rectoria de la Selva	Navès	Solsonès
Pic de l'Àliga	Núria	Ripollès
Torre Malagrida	Olot	Garrotxa
Pere Figuera	Planoles	Ripollès
L'Encanyissada	Poble Nou del Delta	Montsià
Pau Casals - Canigó	Prada de Conflent	El Conflent
Ca la Jepa	Prat de Comte	Terra Alta
Cal Pons	Puig-reig	Berguedà
El Molí de St. Oleguer	Sabadell	Barcelona
Era Garona	Salardú	Val d'Aran
La Vall d'en Bas	Sant Esteve d'en Bas	Garrotxa
Alberg rural Ruta del Ferro	St. Joan de les Abadesses	Ripollès
Mónnatura Pirineus	Son	Pallars Sobirà
Alberg del Pallars	Tremp	Pallars Jussà
Canonge Collell	Vic	Osona

### **39. Com són les habitacions?**

Els albergs disposen d'habitacions amb mobiliari senzill (lliteres). No totes les habitacions estan equipades amb bany interior. Hi ha un petit armari per cada llit. Les habitacions no disposen de televisió.

### **40. Hi ha servei de cangur?**

No hi ha servei de cangur, doncs les estades estan pensades per a fomentar el temps de lleure en família.

### **41. Hem de col·laborar amb les tasques comunes dels albergs?**

Sí, s'agrairà la col·laboració de les famílies participants en la neteja de la vostra habitació i en mantenir ordenats els espais comuns de l'alberg.

### **42. Es pot rentar la roba?**

Els albergs disposen d'un lloc adequat per a rentar la roba a mà. Només els albergs de Manresa, La Molina, Vic i Coma-ruga disposen de rentadores i eixugadores amb monedes.

### **43. Hi ha banyeres per als bebès?**

Tots els albergs participants en el programa disposen de banyeres per a nadons.

### **44. Hi ha trones?**

Sí, tots els albergs participants en el programa disposen de trones.

### **45. Cal portar bressol?**

Les famílies amb nadons hauran de portar el seu bressol, excepte les que facin estada a l'alberg Pic de l'Àliga de Núria, a l'alberg MónNatura Pirineus de Son o a l'alberg Jaume I de l'Espluga de Francolí, doncs aquests albergs ja disposen de bressols. De totes maneres, les famílies que tingueu reserva a qualsevol dels dos albergs haureu de contactar-hi abans de l'inici de l'estada per a comunicar que necessitareu utilitzar un bressol.



**46. Hi ha espais per a fumadors?**

No. Els albergs són espais lliures de fum.

**47. Quines activitats hi ha preparades?**

Als torns d'estiu i ponts de més de dues nits hi haurà activitats orientades a fomentar la relació entre pares/mares, fills i filles. Totes les activitats tenen un component lúdic i pedagògic, a part d'estar dirigides per professionals del món de l'animació infantil.

**48. Pot afegir-se amb nosaltres una altra persona que no és de la família?**

El programa "Vacances en Família" s'adreça als membres de la unitat familiar. Si alguna persona aliena al nucli familiar vol anar a l'alberg en les mateixes dates, haurà de fer una reserva a part i pagar el preu de tarifa estàndard d'alberguista segons la temporada vigent. Aquesta persona no es podrà incloure en el moment de la preinscripció, llevat que estigui empadronada al mateix domicili i ho pugui provar.

**49. Si una de les persones no pot venir, podem substituir-la per una altra?**

La reserva no es pot modificar en cap cas. Si una persona no pot venir s'haurà de pagar la totalitat de les places assignades i cap altra persona podrà ocupar-les.

**50. En fer preinscripció, m'he equivocat amb alguna dada. Puc modificar-la?**

La preinscripció es podrà modificar durant els 22 dies de cadascun dels terminis indicats tant per a la primera com per a la segona convocatòria, sempre i quan la modificació o modificacions s'efectuïn dintre de cada termini. És a dir, un cop finalitzats els terminis de preinscripció no es podrà modificar cap dada.

A través de <http://www.xanasc.cat/PortalProgrames/loginPortal.jsp> amb el nom d'usuari i la contrasenya tindreu accés a la consulta, modificació o anulació de la vostra preinscripció.

**51. A la preinscripció m'he oblidat d'apuntar una persona (jo mateixa o d'altres) , hem sortit guanyadors amb reserva de plaça. Puc modificar la reserva?**

Malauradament no es poden modificar les reserves. Si la persona és part de la unitat familiar cal crear una incidència i donar-li el curs estipulat. S'intentarà solucionar la incidència el més aviat possible, sempre i quan hi hagi la disponibilitat de les places que permeti fer aquesta modificació.

En aquests casos, no es garanteix que la reserva pugui efectuar-se de nou en el mateix alberg



que havia estat triat per la família, ni tampoc en el mateix període.

**52. Tenim un problema i no podem venir, pot venir una altra família?**

No, les adjudicacions de places són intransferibles.

**53. On és l'alberg?**

Tota la informació sobre els albergs la poden trobar al web de la XANASCAT:

[www.xanasc.cat](http://www.xanasc.cat). També obtindreu informació sobre l'estada, la ubicació i les condicions de l'alberg junt amb el justificant de reserva, un cop atorgada la plaça i descarregada la informació.

**54. Hi ha pàrquing als albergs?**

No tots els albergs disposen de pàrquing. Podeu consultar el web de la XANASCAT: [www.xanasc.cat](http://www.xanasc.cat), per a saber quins albergs en disposen.

També obtindran informació sobre l'estada, la ubicació i les condicions de l'alberg junt amb el justificant de reserva, un cop atorgada la plaça i descarregada la informació.

**55. Els llençols estan inclosos?**

Si, les reserves amb el programa Vacances en família inclouen la roba de llit. No estan incloses, però, les tovalloles.

**56. Les tovalloles estan incloses?**

No s'inclouen les tovalloles, però es poden llogar a l'alberg.

**57. Hi ha calefacció?**

Si. Els albergs tenen calefacció i aigua calenta.

**58. Hi ha aire condicionat?**

Actualment hi ha instal·lat aire condicionat a l'alberg de L'Encanyissada (Poble Nou de Delta) i a les habitacions de l'alberg Residència Esportiva Àster de l'Hospitalet de l'Infant. D'altra banda a l'alberg Sta. Maria del Mar (Coma-Ruga) n'hi ha al menjador i en alguna sala, però no als dormitoris.

**59. Quin horari té el menjador?**

Tota la informació sobre els albergs la troben al web de la XANASCAT: [www.xanasc.cat](http://www.xanasc.cat).

També obtindreu informació sobre l'estada, la ubicació i les condicions de l'alberg junt amb el justificant de reserva, un cop atorgada la plaça i descarregada la informació.

**60. No puc estar tots els dies: em tornen la part proporcional?**

No, les estades són paquets tancats. Es perdrà l'import dels dies que no es gaudeixin independentment del motiu o causa.

**61. No m'agrada l'opció que m'ha tocat: puc canviar-la?**

No. Un cop assignada una reserva no es podrà realitzar cap tipus de modificació de dates o d'alberg, ja que el destí assignat ha estat una de les 5 preferències de la família sol·licitant.

**62. Puc variar els horaris de menjador?**

No, els albergs tenen uns horaris estipulats als que caldrà adaptar-se. Si es desitja, es pot demanar la preparació d'un picnic, però s'haurà de demanar a la recepció de l'alberg amb un mínim de 24 hores d'antelació.