

## **FAQ Vacances en Família**

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

Per internet:

[www.xanasc.cat](http://www.xanasc.cat)

[www.gencat.cat/dasc/SPFDC](http://www.gencat.cat/dasc/SPFDC)

O bé al telèfon d'atenció ciutadana 012.

### **On puc anar a recollir el tríptic?**

- La informació s'ha tramés per correu postal a cadascuna de les famílies que poden gaudir d'aquest programa.
- A les oficines d'atenció al ciutadà.
- Podeu imprimir el fullet informatiu del programa en format PDF a les adreces d'internet de Xanascat i de la Secretaria de Polítiques familiars i Drets de Ciutadania.

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

Totes les famílies perceptores durant l'any 2009 de les prestacions econòmiques i ajuts per a les famílies amb filles amb nens i nenes atorgats per la Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania.

### **Si tinc la prestació o ajut atorgat però encara no l'he cobrat , puc participar?**

Si, en el sorteig poden participar totes les famílies amb resolució positiva per al cobrament encara que no s'hagi fet efectiu el pagament.

### **Referent a famílies nombroses, monoparentals, parelles de fet, acolliments, adopcions, etc.?**

Qualsevol família perceptores durant l'any 2009 de les prestacions econòmiques i ajuts per a les famílies amb filles amb nens i nenes atorgats per la Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania te dret a participar en el programa Vacances en Família.



**Si tinc un fill de 0 a 3 anys i rebo la prestació universal per infant a càrrec de la Generalitat de Catalunya, tinc plaça assegurada en el programa Vacances en família?**

No és suficient haver rebut l'ajuda universal per infant a càrrec de la Generalitat de Catalunya corresponent al 2009: cal 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 sortir guanyador/a amb plaça per poder gaudir de les vacances.

**Puc fer dues preinscripcions (una el pare i l'altra 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.

**Si l'any passat vaig participar en el programa "Vacances en Família", puc repetir aquest any?**

No està permès gaudir de les vacances dos anys consecutius. Tal com s'estableix en les condicions generals, poden participar en el programa les famílies que perceben les prestacions econòmiques i ajuts per infant a càrrec, a excepció d'aquelles que hagin gaudit d'estada durant l'any 2009. La família que ha incorporat un nou membre a la unitat familiar i l'any anterior va gaudir d'estada en el programa, tampoc no hi pot participar enguany.

**Poden gaudir del programa altres familiars?**

Sí. Els familiars que estiguin empadronats al mateix domicili que la família sol·licitant de l'ajut (per exemple avis o àvies) podran també gaudir de les avantatges que ofereix el programa "Vacances en Família". Cal 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 efectui les comprovacions pertinents.



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

Si, cal informar-lo en el moment de la preinscripció per tal que l'alberg ho pugui tenir en compte.

## **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.

## **Com puc preinscriure'm al programa Vacances en Família?**

Hi ha dues opcions:

Per telèfon: trucant al 012 (establiment de la trucada 0,33 €. Cost/min: 0,087 € tarifació per segons, IVA inclòs)

Per internet :

[www.xanasc.cat](http://www.xanasc.cat)

[www.gencat.cat/dasc/SPFDC](http://www.gencat.cat/dasc/SPFDC)

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

## **Que cal tenir a mà per fer la preinscripció?**

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:

- Nom i cognoms de l'infant beneficiari de la prestació (en cas que hi hagi més d'un infant beneficiari, només caldrà informar-ne un).
- 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.
- Torns sol·licitats per ordre de preferència (màxim cinc), especificant el nom de l'alberg i les dates de cada torn.

### **Quins passos he de fer per inscriure'm correctament ?**

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

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

Les famílies interessades en la primera convocatòria es podran inscriure a partir de l'1 de febrer (a partir de les 12:00 h) fins al 22 de febrer (fins a les 12:00 h).

Per participar en la segona convocatòria, el període de preinscripcions és des del 5 de juliol (a partir de les 12:00 h) fins al 26 de juliol (fins a les 12:00 h).

### **Quins torns inclou la primera convocatòria?**

La primera convocatòria inclou els torns compresos des del mes de març fins al mes d'agost del 2010. Només es podrà optar a aquests torns.

### **Quins torns inclou la segona convocatòria?**

La segona convocatòria inclou els torns compresos des del mes de setembre de 2010 fins al febrer del 2011. Només es podrà optar a aquests torns.



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

Si. Amb el nom d'usuari i la contrasenya tindreu accés a la consulta, modificació o anulació de la vostra preinscripció.

### **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.

### **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.

### **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.

### **Com puc fer el pagament?**

Hi ha dos procediments per a realitzar el pagament:

- Per internet: Quan la documentació de la reserva s'envia per correu electrònic, l'usuari pot accedir a realitzar els pagament 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.
- A qualsevol oficina de la Caixa d'Estalvis i pensions: Caldrà portar la/les fulla/es de pagament, en les que apareix un codi de barres corresponent a cada bestreta.



### **Quin és el preu?**

Adults i nens a partir de 6 anys: 22,85 € per persona i nit (IVA inclòs).

Infants majors de 3 anys i fins als 6 anys: 50% de descompte.

Infants de 0 a 3 anys: estada gratuïta.

L'edat dels nens i nenes es té en compte quan es realitza l'estada, no en el moment de fer la preinscripció.

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

El preu inclou l'allotjament en règim de pensió completa per persona i dia, 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.

### **Les habitacions són compartides?**

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

### **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.

### **Cal el carnet d'alberguista?**

No.



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

Altres famílies, i també qualsevol altra persona que hagi reservat plaça: escolars, membres d'entitats socials, grups de joves, etc.

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

No.

### **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 conviure 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.

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

Els albergs formen part de l'Agència Catalana de la Joventut, que depen de la Secretaria 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.



## En quins albergs es fa el programa?

<b>Nom Alberg</b>	<b>Població</b>	<b>Comarca</b>
Casa Gran	<b>Altafulla</b>	Tarragonès
Santa Maria del Mar	<b>Coma-ruga</b>	Baix Penedès
Mare de Déu de les Neus	<b>La Molina</b>	Cerdanya
Empúries	<b>L'Escala</b>	Alt Empordà
Jaume I	<b>L'Espluga de Francolí</b>	Conca de Barberà
Pic de l'Àliga	<b>Núria</b>	Ripollès
Alberg del Pallars	<b>Tremp</b>	Pallars Jussà
L'Encanyissada	<b>Poble Nou del Delta</b>	Montsià
Pere Figuera	<b>Planoles</b>	Ripollès
Canonge Collell	<b>Vic</b>	Osona
Sant Anastasi	<b>Lleida</b>	Segrià
Mare de Déu de Montserrat	<b>Barcelona</b>	Barcelonès
Torre Ametller	<b>Cabrera de Mar</b>	Maresme
La Valira	<b>La Seu d'Urgell</b>	Alt Urgell
Alberg rural Ruta del Ferro	<b>St. Joan de les Abadesses</b>	Ripollès
Montsec Mur – Fundació Pere Tarrés	<b>Guàrdia de Tremp</b>	Pallars Jussà
La Conreria – Fundació Pere Tarrés	<b>Tiana</b>	Barcelonès
Anna Maria Janer – Fundació Pere Tarrés	<b>Llívia</b>	Cerdanya
Berga	<b>Berga</b>	Berguedà
Banyoles	<b>Banyoles</b>	Pla de l'Estany
Era Garona	<b>Salardú</b>	Val d'Aran
Ca la Jepa	<b>Prat de Compte</b>	Terra Alta
Móra la Nova	<b>Mas de la Coixa</b>	Ribera d'Ebre
In/Out	<b>Barcelona</b>	Barcelonès



### **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. Cap no disposa de bressols, excepte l'alberg Pic de l'Àliga, de Núria.

### **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 abans d'anar-hi.

### **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.

### **Quan s'ha d'arribar a l'alberg?**

A la tarda, abans de les vuit del vespre, per sopar.

### **Quan se surt?**

L'últim dia després de dinar.

### **Els trasllats estan inclosos?**

No.

### **Com són les habitacions?**

Els albergs tenen habitacions amb mobiliari senzill (lliteres) i no totes disposen de bany a



l'interior. Així mateix també hi ha un petit armari per cada llit. Les habitacions no disposen de televisió.

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

No hi ha cap servei de cangur.

### **He de col·laborar amb les tasques comunes dels albergs?**

Sí, heu de col·laborar en la neteja de la vostra habitació i en mantenir ordenats els espais comuns de l'alberg.

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

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

### **Hi ha banyeres per als bebès?**

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

### **Hi ha trones?**

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

### **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, doncs aquest alberg ja disposa de bressols.



### **Hi ha espais per a fumadors?**

No. Els albergs són espais lliures de fum.

### **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.

### **Pot venir l'avi o l'àvia, o una altra persona?**

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

### **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.

### **En fer preinscripció, m'he equivocat amb alguna dada.**

El nom d'usuari i la paraula de clau dona la possibilitat de consultar , modificar o anular les dades de la preinscripció

### **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 un full d'incidència i donar-li el curs estipulat. S'intentarà solucionar la incidència al més aviat possible, sempre i quan hi hagi disponibilitat de 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.

### **Tenim un problema i no podem venir, pot venir un altre família?**

No, les adjudicacions són intransferibles.

### **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.

### **Hi ha pàrquing als albergs?**

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

### **Els llençols estan inclosos?**

Si, les habitacions inclouen roba de llit.

### **Les tovalloles estan incloses?**

No s'inclouen les tovalloles.

### **Hi ha calefacció?**

Si. Els albergs tenen calefacció i aigua calenta.



### **Hi ha aire condicionat?**

Actualment hi ha instal·lat aire condicionat als albergs de L'Encanyissada (Poble Nou) i Mossèn Antoni Batlle (Deltebre). 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.

### **Quin horari té el menjador?**

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

### **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 s'aprofitin.

### **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, ja que el destí assignat ha estat una de les 5 preferències de la família sol·licitant.

### **Puc variar els horaris de menjador?**

No, els albergs tenen uns horaris que cal complir.