

PREGUNTAS MÁS FRECUENTES

1.	Preguntas más frecuentes referentes a HORARIO.....	2
1.1.	¿Cuál es el horario de apertura del Museo?	2
1.2.	¿Hay horario de gratuidad?.....	2
1.3.	¿Cuál es el horario de taquilla?.....	2
1.4.	¿Cuál es el horario de la tienda?	2
1.5.	¿Cuál es el horario del Café Prado?	2
2.	Preguntas más frecuentes referentes a ENTRADAS y PRECIOS.....	2
2.1.	¿Dónde se pueden adquirir las entradas al Museo?	2
2.2.	¿Cuál es el precio de las entradas?.....	2
2.3.	¿Dónde se recoge el ejemplar incluido en la entrada general + <i>La Guía del Prado</i> ?.....	3
2.4.	¿Dónde pueden comprar sus entradas las personas con discapacidad?	3
2.5.	¿Qué visitantes pueden acceder directamente al Museo sin pasar por taquilla?.....	3
2.6.	¿Cómo acceden al Museo los portadores de los abonos Tarjeta anual de Museos Estatales y <i>Paseo del Arte</i> ?.....	3
2.7.	¿Se pueden realizar devoluciones de entradas?.....	4
3.	Preguntas más frecuentes referentes a la VISITA.....	4
3.1.	¿Qué medidas de seguridad deben adoptar los visitantes para visitar el Museo?	4
3.2.	¿Cuáles son los accesos al edificio?	4
3.3.	¿Se puede visitar el Museo en grupo?	4
3.4.	¿Se pueden hacer visitas guiadas?	4
3.5.	¿Hay control de aforo?	5
3.6.	¿El recorrido es accesible para visitantes con movilidad reducida?.....	5
3.7.	¿Qué salas están abiertas al público?.....	5
4.	Preguntas más frecuentes referentes a ACTIVIDADES Y SERVICIOS	5
4.1.	¿Qué servicios y recursos para la visita están suspendidos temporalmente debido al COVID19?	5
4.2.	¿Hay servicio de consigna?	5
4.3.	¿Hay servicio de información?	5
4.4.	¿Hay servicio de lockers?	5
4.5.	¿Hay servicio de préstamo de sillas de ruedas?	5
4.6.	¿Hay servicio de cafetería?	6
4.7.	¿Hay plano del Museo?.....	6
4.8.	¿Se pueden hacer fotografías?	6
4.9.	¿Se puede utilizar el ascensor?	6
4.10.	¿Dónde están los aseos?.....	6
4.11.	¿Está abierta al público la biblioteca del Museo del Prado?.....	6

1. Preguntas más frecuentes referentes a HORARIO

1.1. ¿Cuál es el horario de apertura del Museo?

- De lunes a sábado de 10 a 20 h.
- Domingos y festivos de 10 a 19 h.

Acceso al Museo hasta media hora antes del cierre.

1.2. ¿Hay horario de gratuidad?

Sí, todos los días el acceso es gratuito para todo el público durante las dos últimas horas de apertura:

- De lunes a sábado de 18 a 20 h.
- Domingos y festivos de 17 a 19 h.

Para visitar el museo en horario de gratuidad es imprescindible adquirir previamente una entrada, preferentemente on-line, con al menos 24 horas de antelación.

1.3. ¿Cuál es el horario de taquilla?

La taquilla del Museo está abierta todos los días desde las 9:45 h hasta media hora antes del cierre.

1.4. ¿Cuál es el horario de la tienda?

La tienda, ubicada en el Vestíbulo de Jerónimos, está abierta durante el horario de apertura del Museo.

1.5. ¿Cuál es el horario del Café Prado?

El Café del Museo está abierto desde las 10 hasta 30 min. antes del cierre del Museo.

2. Preguntas más frecuentes referentes a ENTRADAS y PRECIOS

2.1. ¿Dónde se pueden adquirir las entradas al Museo?

La adquisición de las entradas es preferentemente on-line (<https://entradas.museodelprado.es/>) incluido el horario de gratuidad, con una antelación mínima de 24 horas y selección de fecha y hora de la visita.

De acuerdo a las condiciones de venta *on-line*, las entradas gratuitas deberán ir asociadas al menos a una entrada de pago excepto las entradas del horario de gratuidad.

En el caso de la adquisición en taquillas, se utilizará preferiblemente como medio de pago la tarjeta bancaria.

2.2. ¿Cuál es el precio de las entradas?

Visita individual

- | | |
|--------------------|--------|
| – Entrada general | 15 € |
| – Entrada reducida | 7,50 € |

- Entrada general + ejemplar de *La Guía del Prado* 24 €
- Entrada gratuita 0 €
- Tarjeta Anual de Museos Estatales 36,06 € (Venta exclusiva en taquilla)

Los beneficiarios de gratuidad o reducción en el precio de la entrada deberán acreditarse en taquilla el día de la visita presentando la documentación correspondiente en cada caso.

Durante las dos últimas horas de apertura, la visita individual a la Colección es gratuita para todo el público y reducida (50%) para la visita a las exposiciones temporales

Visita en grupo

- Entrada para Grupo General 15 €/persona
- Entrada para Grupo Reducido 7,50 €/persona
- Entrada para Grupo Educativo 0 €
- Entrada antes del horario de apertura del Museo (9-10h) 50€ /persona

Las visitas en grupo deben hacer un pago de reserva anticipada en el momento de hacerla efectiva:

- Grupo con entrada general: 15 €/grupo
- Grupo con entrada reducida: 10 €/grupo
- Grupo con entrada gratuita: 5 €/grupo

2.3. ¿Dónde se recoge el ejemplar incluido en la entrada general + *La Guía del Prado*?

El punto de recogida de *La Guía del Prado* es en la tienda del Museo, ubicada en el vestíbulo de Jerónimos. La guía está disponible en 10 idiomas: español, inglés, francés, alemán, portugués, italiano, ruso, japonés, chino y coreano.

2.4. ¿Dónde pueden comprar sus entradas las personas con discapacidad?

Las personas con discapacidad pueden adquirir su entrada directamente en taquilla, dónde se les facilita el acceso preferente para evitar en lo posible tiempos de espera, y se les asigna un pase horario para el momento, independientemente de la disponibilidad.

2.5. ¿Qué visitantes pueden acceder directamente al Museo sin pasar por taquilla?

Además de los visitantes que han adquirido su entrada general on-line, pueden acceder directamente al Museo con su pase correspondiente y sin pasar por taquilla los siguientes visitantes:

- Amigos del Museo del Prado y Americans Friends of Prado Museum
- Miembros de entidades patrocinadoras del Museo
- Miembros del Real Patronato del Museo

2.6. ¿Cómo acceden al Museo los portadores del abono Tarjeta anual de Museos Estatales y *Paseo del Arte*?

Los portadores de la tarjeta de Museo Estatales deben pasar por taquilla, junto con el resto del público, el mismo día de la visita para retirar la entrada con el pase horario correspondiente.

En el caso del abono Paseo del Arte, el acceso es directo sin pasar por taquilla.

2.7. ¿Se pueden realizar devoluciones de entradas?

De acuerdo a la Resolución de precios en vigor, las entradas adquiridas no admiten devolución, salvo en aquellos casos en los que quede establecido en la normativa interna del Museo y previa autorización por el Área de Atención al Visitante. En estos casos, la devolución se realizará por el mismo canal por el que se compró la entrada: taquilla o CAV. El abono Paseo del Arte deberá devolverse en el mismo museo donde fue adquirido.

3. Preguntas más frecuentes referentes a la VISITA

3.1. ¿Qué medidas de seguridad deben adoptar los visitantes para visitar el Museo?

- Todo visitante que acceda al museo deberá llevar mascarilla, sin válvula de exhalación.
- Acudir al Museo en la fecha y hora del pase horario, seleccionadas al adquirir la entrada.
- Respetar la distancia interpersonal establecida (1,5 m), dentro y fuera del edificio.
- Antes de acceder al edificio, someterse a un control de temperatura para comprobar que es inferior a 37,5°C.
- Evitar el contacto físico con el personal (taquilla, control de acceso,...).
- Hacer uso del gel desinfectante que el Museo pone a disposición del público.
- Seguir el recorrido determinado por el Museo.
- Utilizar las escaleras, el ascensor está reservado para personas con movilidad reducida y carritos de bebé.
- Atender en todo momento a las indicaciones del personal.
- Evitar en lo posible formar colas y aglomeraciones, manteniendo la distancia de seguridad.

3.2. ¿Cuáles son los accesos al edificio?

El acceso general del público se realiza por la Puerta de Jerónimos y la Puerta de Goya.

La Puerta de Jerónimos es de acceso preferente para:

- Visitantes con movilidad reducida o carritos de bebé
- Miembros de la FAMP
- Visitas institucionales
- American Friends

La Puerta de Murillo está habilitada únicamente como salida.

3.3. ¿Se puede visitar el Museo en grupo?

Sí, están permitidas las visitas en grupo hasta un máximo de 15 personas, incluido el guía.

3.4. ¿Se pueden hacer visitas guiadas?

Sí, están permitidas las visitas guiadas hasta un máximo de 15 personas, incluido el guía.

3.5. ¿Hay control de aforo?

Sí. Para garantizar que no se supera el aforo máximo establecido, todas las entradas tienen pase horario con fecha y hora de acceso. Los pases horarios son cada 15 minutos y deben seleccionarse en el momento de adquirir la entrada.

3.6. ¿El recorrido es accesible para visitantes con movilidad reducida?

Sí. Las personas con movilidad reducida pueden acceder al Museo por la Puerta de Jerónimos.

3.7. ¿Qué salas están abiertas al público?

En la actualidad se pueden visitar prácticamente todas las salas de la Colección, excepto la zona de pintura románica y gótica de la planta 0 y las salas de la planta 2.

Consultar plano digital en la web: <https://www.museodelprado.es/visita-el-museo>

4. Preguntas más frecuentes referentes a ACTIVIDADES Y SERVICIOS

4.1. ¿Qué servicios y recursos para la visita están suspendidos temporalmente debido al COVID19?

- El servicio de audioguía, guiado de grupo y otros dispositivos para la visita.
- Los planos y folletos en formato papel (disponibles en formato digital accesibles en la web y mediante códigos QR)
- El servicio de copias
- El servicio de restaurante

4.2. ¿Hay servicio de consigna?

Sí, hay servicio de consigna para mochilas, bolsos, paraguas y aquellos objetos que por su tamaño o por motivos de seguridad no pueden introducirse en las salas.

Actualmente no se pueden depositar prendas de abrigo (abrigos, chaquetones, bufandas, etc.)

4.3. ¿Hay servicio de información?

Sí. Los mostradores de información están ubicados en el Vestíbulo de Jerónimos (planta 0) y la Rotonda de Goya alta (planta 1).

Asimismo, los visitantes que necesiten información para preparar su visita pueden consultar la web, www.museodelprado.es, o utilizar el servicio de atención telefónica del CAV (902107077 / 913302800).

4.4. ¿Hay servicio de lockers?

Sí, en la Consigna de Goya (E) hay 30 lockers disponibles para los visitantes.

4.5. ¿Hay servicio de préstamo de sillas de ruedas?

Sí, el Museo dispone de sillas de ruedas en la consigna de Jerónimos para los visitantes que lo requieran. El servicio de préstamo es gratuito y las sillas son debidamente desinfectadas en cada uso. Para poder hacer uso

de este servicio es necesario que soliciten el mismo al menos con 24 horas de antelación por e-mail (cav@museodelprado.es) o por teléfono (902107077 / 913302800)

4.6. ¿Hay servicio de cafetería?

Sí. El Café Prado está abierto al público de lunes a sábado de 10 a 19:30 h y domingos y festivos de 10 a 18:30 h.

4.7. ¿Hay plano del Museo?

Sí. El plano en español está disponible en formato digital a través de la web, www.museodelprado.es, así como en determinados puntos de descarga de código QR en la señalización de accesos e interior.

Se recomienda descargar el plano con anterioridad a la visita.

4.8. ¿Se pueden hacer fotografías?

En las salas del Museo no se permite realizar fotografías ni grabaciones sin autorización previa. Solamente está permitido realizar fotografías en el vestíbulo de Jerónimos, en Musas y en el Café Prado.

4.9. ¿Se puede utilizar el ascensor?

Debido a las medidas de seguridad, actualmente el uso de ascensores está restringido a visitantes con movilidad reducida y carritos de bebé.

4.10. ¿Dónde están los aseos?

Los aseos están ubicados en el vestíbulo de Jerónimos (planta 0) y en la escalera de Muguruza (planta 0 y entreplanta)

4.11. ¿Está abierta al público la biblioteca del Museo del Prado?

Sí, la biblioteca del Museo, ubicada en el Casón del Buen Retiro (Alfonso XII 28) está actualmente abierta al público en horario de lunes a viernes de 9 a 14 h (Servicio de libros y otros materiales hasta las 13.30 h). También se puede pedir cita previa y petición anticipada de obras a través de correo electrónico:

prestamo.biblioteca.archivo@museodelprado.es

El catálogo de la biblioteca del Museo del Prado se puede consultar en el canal Investigación de la web, www.museodelprado.es

MUSEO NACIONAL DEL PRADO

Área de Atención al Visitante

Madrid, 31 de julio de 2021