



## Bienvenidos a *PortAventura World*

### **Normas de Funcionamiento de PortAventura Park. Temporada 2018**

#### **I. Acceso a los parques**

- Los tickets de entrada y los pases, según el tipo adquirido, dan derecho al acceso a los parques de *PortAventura World* indicado/s expresamente y en cada caso y con los que podrá disfrutar según su validez, y de acuerdo con el calendario y horario de apertura de cada instalación, ya sea en su totalidad o en parte, de los espectáculos, atracciones y del resto de sus instalaciones, respetando siempre sus restricciones de acceso, funcionamiento, operativa y seguridad.
- Las tarifas vigentes para cada modalidad de entrada son las publicadas en la web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com), las cuales se encuentran sujetas a revisión y cambios. Confirme la tarifa diaria en el momento de su adquisición. Existen servicios no incluidos en el precio del ticket de entrada o pase, infórmese en la Oficina de Atención al Visitante de las condiciones de adquisición y uso de los mismos.
- *PortAventura World* informa de que el disfrute de juegos y de algunos espectáculos y/o actividades conlleva el pago previo de un suplemento o entrada por persona. Consulte condiciones, así como restricciones de acceso, en la Oficina de Atención al Visitante o en la misma unidad.
- Los tickets de entrada y los pases deberán ser adquiridos en las taquillas de *PortAventura World*, en los puntos de venta autorizados o en la Web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com).
- *PortAventura World* solo admite entradas y/o promociones adquiridas en puntos de venta oficiales, no respondiendo en ningún caso de las entradas o promociones adquiridas por vías no oficiales.
- Los tickets de entrada, las llaves de hotel y los pases deberán conservarse durante toda su estancia en las instalaciones de *PortAventura World* y, en su caso, mostrarse a nuestro personal que así lo requiera para comprobar el correcto uso de los mismos.
- Los tickets de entrada, los productos *PortAventura Express*, los cupones promocionales, las llaves de hotel y los pases no son reembolsables bajo ningún concepto. Tampoco se puede cambiar la fecha de validez de los mismos. No se admitirán en ningún caso entradas, cupones promocionales o pases rotos, enmendados, fotocopiados o deteriorados.
- Los tickets de entrada, los cupones promocionales, los productos *Express*, las llaves de hotel y los pases no pueden ser revendidos, siendo de carácter personal e intransferible, por lo que *PortAventura World* se reserva el derecho de comprobar la identidad de su portador cada vez que vayan a ser utilizados.
- *PortAventura World* no se responsabiliza de la pérdida o hurto de tickets de entrada, pases, llaves de hotel o productos *Express* por parte de los Visitantes.
- En los casos de excesiva afluencia de público a *PortAventura World* que pudiera dificultar la operativa de sus instalaciones y/o por razones de seguridad, *PortAventura World* podrá cesar en la venta de tickets de entrada para dicho día, con el fin de garantizar el máximo disfrute de su visita y evitar aglomeraciones.
- *PortAventura World* se reserva el derecho de admisión, de expulsión de sus instalaciones, y de retirar los pases, llaves de hotel, o tickets de entrada con validez de uno o más días, sin posibilidad de reembolso, cuando concurra alguno de los siguientes motivos:
  - Incumplimiento de las presentes normas.
  - Alteración del orden.
  - Uso fraudulento de los tickets de entrada, cupones promocionales o pases.
  - Mantener conductas que incomoden o perjudiquen a otros Visitantes.
  - Atribuirse tareas propias del personal de *PortAventura World*, utilizando vestuario o disfraces que puedan confundir al resto de los clientes.
  - Ocasionar cualquier tipo de deterioro, menoscabo o desperfecto en las instalaciones de *PortAventura World*.
- Por razones de seguridad, *PortAventura World* se reserva el derecho de inspeccionar los objetos de los Visitantes a la entrada de sus instalaciones, y de utilizar detectores de metales, puesto que no se permite la entrada de equipos electrónicos, radios, armas, materiales inflamables, explosivos y objetos peligrosos. Asimismo, no se admite la entrada de aquellos objetos, que aún no siendo peligrosos, puedan incomodar o molestar a otros Visitantes de *PortAventura World*.
- Los menores de doce años deben ir obligatoriamente acompañados de un adulto mayor de edad.
- Por razones sanitarias y de higiene no se admiten animales, excepción hecha de los perros guía. *PortAventura World* dispone de una guardería de animales, en donde podrán dejarlos en caso de que lo necesiten. Dichos animales deberán disponer de los correspondientes certificados sanitarios. (Servicio sujeto a disponibilidad, de pago y con horarios restringidos).
- Algunas de las instalaciones de *PortAventura World* se encuentran video vigiladas.
- *PortAventura World* se reserva el derecho de comprobar en todo momento el tipo de acceso adquirido con la edad del Visitante.
- El día de su visita es importante consultar el horario de apertura y cierre de *PortAventura Park*, de *PortAventura Caribe Aquatic Park* y de *Ferrari Land*, así como de sus distintas unidades áreas, las cuales pueden tener su propio horario de funcionamiento distinto al de apertura de cada parque. En la Oficina de Atención al Visitante le informarán sobre los horarios diarios de nuestros espectáculos y de los del resto de nuestras instalaciones y servicios. No obstante, *PortAventura World* se reserva el derecho de alterar el programa previsto, cuando motivos técnicos, organizativos, climatológicos, operativos o de seguridad, así lo aconsejen.
- Los Visitantes que deseen salir de las instalaciones de *PortAventura Park* y/o *PortAventura Caribe Aquatic Park* y/o *Ferrari Land*, con la intención de regresar ese mismo día o sesión, deberán solicitar, al salir, la estampación en su mano de la correspondiente marca. Dicha marca, junto con el ticket de entrada del día, son imprescindibles para la reentrada.
- Las reclamaciones deberán realizarse en las oficinas de Atención al Visitante, siendo imprescindible la presentación por parte de los Visitantes del ticket de entrada, llave de hotel o pase, y donde aparece el código de barras.

#### **II. No acceso de alimentos, excepto para casos de alergias o intolerancias**

- No se admite la entrada de comida ni de bebida, por lo que *PortAventura World* se reserva el derecho de validar este cumplimiento en todo momento.
- Infórmese a través de la web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com) o la Oficina de Atención al Visitante sobre normas de acceso de alimentos para casos de alergias o intolerancias.

#### **III. Servicios de alquiler y objetos personales**

- *PortAventura World* dispone de un servicio de alquiler de cochecitos de niños previa entrega de un depósito o fianza reembolsable siempre y cuando se cumplan las condiciones estipuladas en el momento del alquiler. Servicio de pago, sujeto a disponibilidad. Para el alquiler de sillas de ruedas infórmese en Atención al Visitante.
- *PortAventura World* dispone de servicios de consignas, tanto en el exterior como en el interior de los Parques, donde los Visitantes podrán depositar los objetos personales que deseen. *PortAventura World* se reserva el derecho de comprobar el contenido de los objetos a depositar. *PortAventura World* no se responsabiliza de los objetos depositados en dichas consignas. Si un objeto es olvidado, al cierre diario de la instalación se considerará como objeto perdido. En caso de que sea comida, de la misma forma el límite será al cierre diario de la instalación y acto seguido será destruida. Servicio sujeto a disponibilidad, de pago y con horarios restringidos. Las condiciones de uso de cada instalación deben consultarse en cada unidad. Por motivos de seguridad únicamente podrá disponer de la consigna el Visitante que haya alquilado la misma.
- Cuida los objetos y materiales que alquile durante su estancia en *PortAventura World*, ya que éstos, una vez alquilados, quedarán bajo la responsabilidad de los Visitantes, debiendo el Visitante responder del extravío, hurto, robo o daños que los mismos puedan sufrir y sin que el Visitante tenga derecho a la devolución del importe pagado. La disposición de otro objeto o material será objeto de un nuevo alquiler previo pago de su importe.
- Es esencial que los Visitantes durante su visita y/o estancia en *PortAventura World*, cuiden sus objetos personales, pues *PortAventura World* no se responsabiliza de cualquier tipo de pérdida, hurto, robo o daño que éstos puedan sufrir.

#### **IV. En PortAventura Park**

- *PortAventuraWorld* dispone de un gran número de atracciones, tiendas, puntos de restauración y espectáculos, y ofrece diariamente a sus Visitantes una oferta variada.
- *PortAventura World* se reserva el derecho de organizar, programar, limitar y cerrar el acceso del público a *PortAventura Park* y/o *PortAventura Caribe Aquatic Park* y/o *Ferrari Land*, así como a sus diferentes áreas y servicios.
- Algunas instalaciones pueden hallarse fuera de funcionamiento, ser suspendidas o cerradas ya sea por motivos técnicos o por razones meteorológicas, seguridad u operativas que así lo aconsejen, con la posibilidad de que, por las expresadas razones, sea preciso cerrar *PortAventura Park* y/o *PortAventura Caribe Aquatic Park* y/o *Ferrari Land*. Todo lo anterior no da derecho a la devolución de la entrada o a un cambio de fecha de la misma.
- Queda prohibido fumar en:
  - Área familiar *SésamoAventura*.
  - Área infantil en China.
  - En el interior de los de Restaurantes, Teatros, Tiendas y cualquier otro edificio.
  - Zonas de atracciones destinadas al público infantil.
  - Colas de todas las atracciones.

De acuerdo con la Ley 42/2010, de 30 de diciembre, por la que se modifica la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.

- Los menores de 12 años deberán estar vigilados, en todo momento, por las personas responsables de su custodia.
- No está permitido el consumo de drogas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.
- No está permitido el uso de patines, bicicletas, triciclos o similares.
- No está permitida la venta y/o distribución de panfletos, octavillas o productos, salvo aquellos expresamente autorizados por *PortAventura World*
- No está permitidobañarse en el lago, en las atracciones con agua, ni en las fuentes de *PortAventura Park*.
- Por educación y respeto hacia los demás, en las líneas de espera se deberá respetar el turno y no se permitirá guardar sitio a otras personas. Ausentarse de la línea de espera supondrá, si regresara, a iniciarla de nuevo. *PortAventura World* dispone de servicio de primeros auxilios para los Visitantes de *PortAventura Park*, *PortAventura Caribe Aquatic Park* y *Ferrari Land*.
- No se dispone de servicio de megafonía para emitir mensajes personales.
- Para preservar la higiene, por seguridad, por educación y respeto hacia los demás, durante la estancia en *PortAventura Park*, no se podrá permanecer en traje de baño, bikini, sin calzado o con el torso descubierto.
- En los pagos que se realicen mediante tarjeta de crédito o débito, u operaciones de pago con "PortAventura Pass" es obligatoria la exhibición de documento oficial que acredite la personalidad de su portador. En caso de que no se pudiera comprobar la coincidencia de los datos personales, *PortAventura World* no aceptará la tarjeta como medio de pago.
- En aquellas transacciones/operaciones en las que deba mostrarse una identificación, el personal de *PortAventura World* podrá solicitar el DNI para comprobar que se hace uso correcto del mismo.

## V. Atracciones

- Por razones de seguridad, las atracciones tienen restricciones de uso. Sus normas de seguridad específicas se hallan situadas en la entrada de cada atracción. Éstas deben seguirse escrupulosamente. En todo caso y prioritariamente deberán seguirse las instrucciones o indicaciones dadas por nuestro personal en cada atracción. *PortAventura World* no se hace responsable de los daños que los visitantes puedan sufrir como consecuencia de la inobservancia de tales normas.
- Con carácter general, no está permitido subir a las atracciones con objetos personales ya que pueden causar daños o se pueden dañar o extraviar. Antes de entrar en una atracción, déjelos a un amigo o familiar. En aquellas atracciones con casilleros para dejar objetos personales mientras su propietario disfruta de las mismas *PortAventura World* no se hace responsable de robos, hurtos, pérdidas o daños causados.
- Los tiempos de espera en las atracciones anunciados son estimativos y aunque se actualizan cada breve espacio de tiempo, pueden darse circunstancias que alteren dicha información, y sin que ello suponga derecho de reclamación.
- Aquellas personas que reúnan ambas condiciones de con discapacidad legal acreditada y movilidad reducida acreditadas, que les impida acceder por sí mismas a las atracciones a través de las líneas de espera correspondientes, podrán acceder a las atracciones por los accesos específicos y de uso exclusivo que a tal efecto disponen las atracciones y espectáculos en que exista dicha posibilidad y, sin perjuicio del tiempo de espera del momento. Asimismo, podrán acceder acompañados, como máximo, de hasta cuatro personas y, obligatoriamente y como mínimo, una de ellas deberá ser una persona mayor de edad en plenas facultades que puedan ayudarle, siempre siguiendo las indicaciones del personal de la misma. En la Oficina de Atención a Clientes con Necesidades Especiales se les proporcionará una identificación para facilitar su acceso previa presentación del Visitante de su ticket de entrada, llave de hotel o pase y, del título o documento justificativo de su condición legal de persona con discapacidad y movilidad reducida. *PortAventura World* se reserva el derecho de validar este cumplimiento en todo momento. Aquellas unidades que están completamente adaptadas y no existen barreras arquitectónicas, deberán acceder por el acceso principal, respetando el tiempo de espera correspondiente.
- Por motivos operativos podrá limitarse el número de personas con discapacidad que pueda acceder a cada ciclo de las atracciones. Aquellas personas cuya discapacidad les suponga un grave impedimento para subir y bajar del tren o góndola podrán repetir ciclo como máximo una vez pudiendo cambiar de acompañante, si así lo decide.
- Las pulseras identificativas enmendadas, rotas, sobrescritas y/o manipuladas de forma indebida serán retiradas sin derecho a reposición.
- No está permitido el consumo de comida y/o bebida, ni en las atracciones, ni en las zonas de actividades acuáticas, estando permitido en las líneas de espera.
- Las atracciones deberán abandonarse a su finalización. Volver a disfrutarlas requerirá respetar de nuevo las líneas de espera.

## VI. Espectáculos

- El acceso y permanencia en el recinto del espectáculo se realizará de forma ordenada y atendiendo a las indicaciones del personal a cargo. No se permite correr, saltar u ocupar lugares distintos a los destinados a Visitantes ni cualesquiera acciones que puedan perjudicar o comprometer la seguridad o el desarrollo del propio espectáculo, su personal y a otros Visitantes.
- Con carácter general, no está permitido acceder a los teatros con cochecitos de niños. Antes de entrar déjelos a un amigo o familiar. *PortAventura World* no se hace responsable de robos, hurtos, pérdidas o daños causados.
- Aquellas personas con alguna discapacidad y movilidad reducida que les impida acceder por sí mismas a los espectáculos a través de las líneas de espera correspondientes, podrán hacerlo a través de los accesos específicos, sin perjuicio del tiempo de espera del espectáculo en dicho momento y, acompañadas, salvo casos excepcionales, como máximo de otra persona adulta. En el espectáculo ocuparán los lugares reservados a personas con discapacidad.
- Los espectáculos deberán abandonarse a su finalización. Para volver a verlos se deberán respetar de nuevo las líneas de espera.
- En algunos espectáculos está prohibido el acceso una vez iniciados, en cualquier caso deberá seguir las indicaciones del personal a cargo. Si por algún motivo el Visitante precisa ausentarse del espectáculo para volver a entrar durante la misma representación, deberá indicarlo al personal a cargo para el posterior control de reentrada.
- Por educación y respeto hacia los demás, en las líneas de espera se deberá respetar el turno. Ausentarse de la línea de espera supondrá, si regresara, a iniciarla de nuevo. No se permitirá guardar el sitio o plaza a otras personas, ni en las líneas de espera ni en los propios recintos y/o asientos de los espectáculos.
- En algunos espectáculos con servicio de restauración es obligatorio realizar una consumición mínima por persona que variará según la unidad de que se trate.
- Algunos espectáculos y/o actividades conllevan el pago previo de un suplemento o entrada por persona. Consulte condiciones, así como restricciones de acceso, en la Oficina de Atención al Visitante o en la misma unidad.

## VII. Restauración

- La venta de bebidas alcohólicas a menores de edad está prohibida, según normativa vigente.
- Durante los servicios de comidas y cenas, el uso de las mesas de los puntos de restauración queda reservado para aquellas personas que consuman la oferta de comida del punto de restauración.
- Por educación y respeto a los demás no se permitirá reservar mesas por parte de los Clientes debiendo realizarse la ocupación de la mesa en el mismo momento que se vaya a consumir.
- En aquellas unidades de restauración en las que se realicen espectáculos es obligatorio realizar una consumición mínima por persona que variará según la unidad de que se trate y que se hallará debidamente expuesta en la misma

## VIII. Tiendas y Juegos

- Para los cambios de productos comprados en las tiendas de *PortAventura World* es indispensable el ticket de caja y el buen estado del producto, envoltorio y etiqueta. El tiempo máximo para realizar dichos cambios de productos es de un mes desde la fecha de compra de los mismos. En ningún caso se reembolsará el dinero.
- No se aceptarán reclamaciones referidas a la falta de algún producto una vez el Visitante haya salido de la tienda en la que haya comprado o, si utiliza nuestro servicio de recogida de compras en parques u hoteles, haya recogido la compra; siendo responsabilidad del Visitante comprobar los artículos entregados junto con el ticket de caja en el momento de la compraventa o, recogido la compra, respectivamente.
- Los descuentos en la compra de los productos de tiendas para los socios titulares del pase *PortAventura Club* no son aplicables a material fotográfico, ni en *parque Ferrari Land*, ni son acumulables a otras ofertas o descuentos.
- Cada uno de los juegos tiene sus propias normas de funcionamiento de obligado cumplimiento. Por ello, es importante consultarlas antes de jugar. *PortAventura World* se reserva el derecho a limitar el número máximo de premios, por persona, día y temporada en cada uno de sus juegos. Dichas limitaciones están debidamente anunciadas en cada juego.

- Por razones de seguridad, algunos juegos tienen restricciones de uso. Sus normas de seguridad específicas se hallan situadas en la entrada de cada instalación. Éstas deben seguirse escrupulosamente. En todo caso y prioritariamente deberán seguirse las instrucciones o indicaciones dadas por nuestro personal en cada unidad. *PortAventura World* no se hace responsable de los daños que los visitantes puedan sufrir como consecuencia de la inobservancia de tales normas.

#### **IX. PortAventura Express en PortAventura Park**

- Con el servicio *PortAventura Express* podrá acceder siempre que la capacidad y la disponibilidad lo permitan, y en las épocas y horarios establecidos, a determinadas atracciones sin necesidad de guardar las líneas de espera de uso general y/o a los asientos preferentes de los espectáculos, siempre y cuando tales atracciones y espectáculos dispongan de tal servicio. Dicho servicio se materializa mediante una tarjeta o una pulsera que podrá adquirirse en los puntos de venta destinados para este fin. Este servicio está sujeto a disponibilidad, es un servicio de pago, válido solo para el día de compra y de uso personal e intransferible. En atención al visitante se le ofrecerá toda la información relativa a Normas de Uso de este producto.
- La pulsera *Express Premium* debe llevarse completamente cerrada alrededor de la muñeca y sin que pueda sobrepasar el contorno de la mano, de manera que no sea posible su separación.
- Las tarjetas o pulseras enmendadas, rotas, sobrescritas y/o manipuladas de forma indebida serán retiradas sin derecho a reposición.
- *PortAventura World* no se responsabiliza de la pérdida de la tarjeta o pulsera adquirida, y que conllevará la pérdida por parte del Visitante del servicio *PortAventura Express*, no dando lugar a derecho de devolución del importe satisfecho por el mismo. El Visitante podrá volver a disponer de dicho servicio previa adquisición y pago de una nueva tarjeta o pulsera en los correspondientes puntos de venta. Cada una de las atracciones del Servicio *Express* tiene su propio calendario de funcionamiento así como horario de apertura y cierre. Consulte el calendario y horarios de cada una de ellas antes de realizar la compra ya que el no uso o uso parcial del producto adquirido no dará derecho a su poseedor a ninguna reclamación o devolución.
- **Modalidades:**
  - ✓ **PortAventura Express MAX:** Mediante la tarjeta *PortAventura Express Max*, podrá acceder una vez al día, a las atracciones y/o asientos preferentes de los espectáculos que dispongan de tal servicio.
  - ✓ **PortAventura Express Max GOLD:** Mediante la tarjeta *PortAventura Express Max GOLD*, podrá acceder a determinadas atracciones, una vez al día, una sola vez en cada una de ellas, y dentro de éstos usos podrá disfrutar de 3 accesos en primer fila sólo en las atracciones que *PortAventura World* determine a tal efecto. Además le permite acceder a los asientos preferentes de los espectáculos, siempre y cuando los mismos dispongan de tal servicio.
  - ✓ **PortAventura Express PREMIUM:** Mediante la pulsera *Express Premium* podrá acceder de forma ilimitada a determinadas atracciones y/o a los asientos preferentes de los espectáculos, siempre y cuando los mismos dispongan de tal servicio.
  - ✓ **PortAventura Express Premium GOLD:** Mediante la pulsera *Express Premium GOLD* podrá acceder de forma ilimitada a determinadas atracciones sin necesidad de guardar las líneas de espera de uso general y/o a los asientos preferentes de los espectáculos. Además, le permite realizar tres usos en primera fila, una sola vez en cada una de las atracciones que *PortAventura World* determine a tal efecto, sin posibilidad de repetir el uso de primera fila en la misma atracción.

#### **X. Filmaciones, imágenes y fotografías**

- Como parte de la operativa habitual de *PortAventura World*, en alguna de sus instalaciones se toman fotografías y/o se realizan grabaciones con fines comerciales y/o promocionales. Si no desea que su imagen sea captada, evite el tránsito por dichas zonas.
- Las imágenes captadas por los Visitantes en *PortAventura World* no podrán ser utilizadas con fines comerciales.
- *PortAventura World* no se responsabiliza de la toma de fotografías y/o grabaciones efectuadas por terceras personas.
- No está permitido hacer fotografías ni filmaciones de los espectáculos, ni en aquellos lugares donde ya se tomen fotografías comerciales para su venta (*ride-photo*, ...)

#### **XI. Estacionamiento de vehículos**

- El pago de la tarifa de acceso a la zona de estacionamiento permite al Visitante estacionar su vehículo en el espacio que, señalado a tales efectos, le asigne nuestro personal.
- El ticket correspondiente al pago de la zona de estacionamiento deberá conservarse durante toda su estancia en las instalaciones de *PortAventura World*, no pudiendo ser revendido y/o cedido a terceras personas.
- El ticket de estacionamiento tiene un precio único, independientemente del tiempo de permanencia en el mismo, y de la hora de apertura y cierre diario de las instalaciones de *PortAventura World*.
- En caso de salida de la zona de estacionamiento y posterior reentrada el mismo día, será imprescindible que el ticket sea mostrado al personal de *PortAventura World*. En caso contrario el Visitante deberá abonar nuevamente la tarifa correspondiente.
- En determinadas épocas de la temporada, *PortAventura World* podrá establecer zonas de estacionamiento limitadas de uso restringido a aquellos Visitantes que adquieran el billete especial para estacionar en ellas.
- El pago íntegro del importe correspondiente a la zona de estacionamiento deberá realizarse con independencia de que el Visitante sea titular de cualquier tipo de ticket de acceso a *PortAventura World*, a excepción de los titulares de pases para los que el acceso a la zona de estacionamiento es gratuito siempre y cuando haya disponibilidad.
- No está permitido el estacionamiento de vehículos sistema en el recinto.
- Por motivos de seguridad, recomendamos que cierre el vehículo con llave y no deje ningún objeto a la vista. El estacionamiento del vehículo no supone contrato de depósito ni custodia del mismo ni de los objetos existentes en su interior; *PortAventuraWorld* no se hace responsable de robos, hurtos, pérdidas o daños causados por terceros al vehículo o a su contenido.
- La zona de estacionamiento de vehículos no se encuentra vigilada.
- Los vehículos no podrán permanecer en la zona de estacionamiento más allá de la hora de cierre de las instalaciones de *PortAventura World*. En caso contrario se procederá a la realización de los trámites oportunos para proceder a la retirada de los vehículos.
- Queda terminantemente prohibido aparcar en las plazas reservadas a vehículos cuyos usuarios sean personas con discapacidad y movilidad reducida. y, y para la cual dicho usuario (sea además o no, el conductor) deberá exhibir y dejar visible en el vehículo el correspondiente distintivo (tarjeta oficial de estacionamiento para personas con discapacidad). El incumplimiento de esta norma puede dar lugar a la expulsión de las instalaciones.
- No está permitido dejar animales en el interior de los vehículos estacionados. El incumplimiento de esta norma puede dar lugar a la expulsión de las instalaciones y, en su caso, conllevar el aviso a la Autoridad competente.
- Las plazas destinadas a la carga de vehículos eléctricos quedan reservadas exclusivamente para dicho fin, quedando prohibido el estacionamiento en las mismas de otro tipo de vehículos o finalidad que no sea la recarga.

#### **XII. Eventos especiales**

- *PortAventura World* puede realizar en sus instalaciones eventos especiales fuera y dentro del horario de apertura de sus instalaciones, poniendo a disposición de los asistentes a dichos eventos los servicios que en cada caso considere oportunos.
- A criterio de *PortAventura World*, estos eventos pueden estar o no, incluidos en el precio de los tickets y/o de los pases de acceso a las instalaciones de *PortAventura World*.
- Los eventos especiales pueden ir dirigidos al público en general o restringidos a colectivos predeterminados por *PortAventura World*.
- En cada caso dirijase a la Oficina de Atención al Visitante de *PortAventura World* donde le informarán de las condiciones de los diferentes eventos especiales.
- Los eventos especiales se registrarán por estas normas de funcionamiento en todo aquello que les sea de aplicación, y por aquellas que, en su caso, *PortAventura World* estime conveniente establecer para cada evento.

#### **XIII. PortAventura Club**

- Los pases, dependiendo de la tipología, dan derecho al acceso a *PortAventura Park*, *PortAventura Park* y *Caribe Aquatic Park* o a *PortAventura Park*, *Caribe Aquatic Park* y *Ferrari Land*, durante los días y las horas en que estos permanezcan abiertos al público, ya sea en su totalidad o en parte, pudiendo disfrutar de sus espectáculos, atracciones y del resto de sus instalaciones, respetando siempre sus restricciones de acceso, funcionamiento, operativa y seguridad.
- La adquisición del pase supone la aceptación del contenido de las Normas de Funcionamiento de *PortAventura Park*, *Caribe Aquatic Park* y *Ferrari Land*, por tanto de su cumplimiento total durante su estancia en las instalaciones de *PortAventura World*. Las Normas de Funcionamiento se encuentran debidamente expuestas al público en carteles informativos así como también disponibles en la Oficina de Atención al Visitante y mostradores de *Guest Service* de los Hoteles.
- Sólo se podrá ostentar la titularidad de un pase por persona.
- Los pases no pueden ser revendidos ni reembolsados ni cedidos.

- Existen diferentes tipos de pases:
  - Pase Gold*: da derecho a PortAventura Park
  - Pase Premium*: da derecho a PortAventura Park y a Caribe Aquatic Park.
  - Pase Platinum*: da derecho a PortAventura Park, Caribe Aquatic Park y a Ferrari Land.
- No se permitirán renovaciones de pases con algún pago pendiente de la misma temporada o anteriores. Antes de realizar cualquier compra deberán abonarse los recibos pendientes.
- Los pases son de carácter personal e intransferible por lo que no pueden ser utilizados por una persona distinta al titular. Es por ello que *PortAventura World* se reserva el derecho de comprobar la identidad de su portador cada vez que vayan a ser utilizados.
- Los pases deberán conservarse durante toda su estancia en las instalaciones de *PortAventura World* y, en su caso, mostrarse a nuestro personal que así lo requiera.
- Los menores de doce años deben ir obligatoriamente acompañados de un adulto mayor de edad.
- Los menores de 0 a 3 años podrán solicitar el Pase Infantil, el cual permite el acceso a PortAventura Park, no teniendo asociado ningún otro beneficio. Este pase infantil será válido hasta el día en el que el menor cumpla 4 años, con independencia del tiempo que haya estado vigente, No está permitido hacer pases infantiles que no estén asociados a un pase de adulto, únicamente: madre, padre o tutor legal.
- PortAventura World* se reserva el derecho de admisión, de expulsión de sus instalaciones, y de retirar los pases temporal o definitivamente, cuando concurra algunos de los siguientes motivos:
  - Incumplimiento de la presente Normativa de Funcionamiento del Club PortAventura.
  - Incumplimiento de las Normas de Funcionamiento de PortAventura Park, Caribe Aquatic Park o Ferrari Land..
  - No haber satisfecho el precio del/los pase/s en su totalidad o en parte.
  - Alteración del orden.
  - Uso fraudulento de los pases.
  - Mantener conductas que incomoden o perjudiquen a otros Visitantes.
  - Ocasionar cualquier tipo de deterioro, menoscabo o desperfecto en las instalaciones de *PortAventura World*.
  - Así mismo, serán causas de retirada definitiva de los pases o bien de imposibilidad de su renovación a su vencimiento, causar daño a la imagen de PortAventura World, por cualquier medio, mediante la publicación de información manifiestamente falsa, ofensiva, contraria a la ley, a la moral, al orden público, difamatoria o que, en la opinión razonable de PortAventura World, de cualquier modo pudiera lesionar o causar un perjuicio a la imagen de *PortAventura World*, de sus trabajadores, o a terceros.
- El pase confiere a su titular los siguientes derechos:
  - Acceder libremente y de manera gratuita a la zona de estacionamiento de vehículos de los parques, sin derecho a reclamar el uso de una plaza preferente. Se hace constar expresamente que queda terminantemente prohibido estacionar en el espacio de la zona de estacionamiento destinadas al estacionamiento de personas con discapacidad con movilidad reducida (obviamente salvo en caso de ser usuaria de una de las mismas, para lo cual deberá exhibir el correspondiente distintivo). El incumplimiento de esta norma podrá dar lugar a la retirada inmediata del pase.
  - Acceder a PortAventura Park, Caribe Aquatic Park, o Ferrari Land, según la tipología de pase, libremente y sin coste alguno, tantas veces como se quiera durante el tiempo de vigencia del pase dentro del calendario y horario de apertura de los parques.
  - En el Pase Gold además, acceder a Caribe Aquatic Park libremente y sin coste alguno, tantas veces como se quiera durante el periodo gratuito para pase gold, marcado al inicio de cada temporada y siempre y cuando esté el pase en vigor, dentro del horario de apertura del parque.
  - Disfrutar de las ventajas, descuentos y promociones diseñados para cada tipo de pase y en las condiciones establecidas para cada uno de ellos. El titular del pase es el único responsable de informarse sobre las acciones promocionales que *PortAventura World* lanza al mercado de manera que no serán en ningún supuesto prorrogables u objeto de reclamación posterior en caso de no beneficiarse de ellas dentro del periodo de validez que *PortAventura World* deberá comunicar de manera explícita para conocimiento de los socios.
- Los pases solo pueden ser adquiridos en los puntos de ventas oficiales de *PortAventura World* (web, Oficina del Club y stands autorizados). La compra de pases por otros medios o canales no autorizados será causa de retirada definitiva del mismo.
- Cada titular dispondrá de un único pase vigente, no se expedirán duplicados o copias.
- Cualquier promoción, ventaja o descuento lanzado al mercado y dirigido a los pases, tendrá la validez establecida en el diseño de cada una de las acciones, no suponiendo un precedente para siguientes temporadas o periodos. Las promociones no son acumulables entre sí.
- La posesión del pase no supone el disfrute de aquellos espectáculos, conciertos, representaciones, actuaciones y/o cualquier otra actividad que puede realizarse en *PortAventura World* de forma no habitual siendo necesario el previo pago del ticket de acceso adicional atendiendo a lo establecido en cada ocasión. El titular del pase deberá comunicar de manera inmediata a *PortAventura World* la pérdida, robo, hurto o deterioro de su pase a través de la Oficina del Club PortAventura o llamando al 902 40 42 44, teniendo un coste de 0€ la primera reposición de un pase, sea por el motivo que sea, pero debiéndose abonar la tarifa estipulada cada temporada para cada una de las siguientes reposiciones.
- Las fechas de expiración de vigencia del pase no podrán ser modificadas en ningún caso a petición del titular del pase.
- En aquellos casos de fuerza mayor y que puedan ser siempre demostrados de manera fehaciente por el solicitante, y siempre a criterio de *PortAventura World*, el titular de un pase en vigor podrá solicitar un único cambio de nombre de titular quien podrá disfrutar del pase durante el tiempo de validez restante del pase. En caso de que la edad del nuevo titular suponga una categoría de menor importe del pase, los solicitantes no tendrán ningún derecho a reclamar la diferencia. Así mismo, en caso de que la edad del nuevo titular suponga una categoría de mayor importe del pase, *PortAventura World* no tendrá ningún derecho a reclamar la diferencia.

#### XIV. Oficina de Atención al Cliente con Necesidades Especiales

- PortAventura World dispone en la entrada a los parques de una oficina para la atención a visitantes con necesidades especiales destinada a :
  - Venta de entradas de acceso al precio o tarifa para personas con discapacidad, para aquellas personas que ostenten la condición legal de persona con discapacidad y previa presentación de la correspondiente tarjeta, certificado o título oficial en vigor (grado de discapacidad a partir del 33%).
  - Expedir las identificaciones de accesos especiales a atracciones a los Visitantes con discapacidad y en cuya tarjeta, certificado o título oficial de dicha discapacidad conste además de forma expresa que ostenta la condición de persona o baremo de movilidad reducida o, movilidad reducida y necesidad de ayuda de tercera persona
  - Informar a este colectivo de qué atracciones, restaurantes, espectáculos, y en general, servicios e instalaciones de PortAventura World, son los más adecuados para su uso y disfrute.
  - Atender de forma directa y especializada a los Visitantes con discapacidad.
  - Atender casos especiales.

#### XV. Con Carácter general

- Las presentes normas pueden ser objeto de modificación sin previo aviso siendo válidas aquellas expuestas en la Oficina de Atención al Visitante y en la Web de PortAventura.

***PortAventura World les desea una Feliz Estancia***



**Bienvenidos a PortAventura World**

## **Normas de Funcionamiento del parque Ferrari Land. Temporada 2018**

#### XVI. Acceso a los parques

- Los tickets de entrada y los pases, según el tipo adquirido, dan derecho al acceso al/los parque/s de *PortAventura World* indicado/s expresamente y en cada caso y con los que podrá disfrutar según su validez, y de acuerdo con el calendario y horario de apertura de cada instalación, ya sea en su totalidad o en parte, de los espectáculos, atracciones y del resto de sus instalaciones, respetando siempre sus restricciones de acceso, funcionamiento, operativa y seguridad.
- Las tarifas vigentes para cada modalidad de entrada son las publicadas en la web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com), las cuales se encuentran sujetas a revisión y cambios. Confirme la tarifa diaria en el momento de su adquisición. Existen servicios no incluidos en el precio del ticket de entrada o pase, infórmese en la Oficina de Atención al Visitante de las condiciones de adquisición y uso de los mismos.
- *PortAventura World* informa de que el disfrute de juegos y de algunos espectáculos y/o actividades conlleva el pago previo de un suplemento o entrada por persona. Consulte condiciones, así como restricciones de acceso, en la Oficina de Atención al Visitante o en la misma unidad.
- Los tickets de entrada y los pases deberán ser adquiridos en las taquillas de *PortAventura World*, en los puntos de venta autorizados o en la Web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com).
- *PortAventura World* solo admite entradas y/o promociones adquiridas en puntos de venta oficiales, no respondiendo en ningún caso de las entradas o promociones adquiridas por vías no oficiales.
- Los tickets de entrada, las llaves de hotel y los pases deberán conservarse durante toda su estancia en las instalaciones de *PortAventuraWorld* y, en su caso, mostrarse a nuestro personal que así lo requiera para comprobar el correcto uso de los mismos.
- Los tickets de entrada, los productos *PortAventura Express*, los cupones promocionales, las llaves de hotel y los pases no son reembolsables bajo ningún concepto. Tampoco se puede cambiar la fecha de validez de los mismos. No se admitirán en ningún caso entradas, cupones promocionales o pases rotos, emmendados, fotocopiados o deteriorados.
- Los tickets de entrada, los cupones promocionales, los productos *Express*, las llaves de hotel y los pases no pueden ser revendidos, siendo de carácter personal e intransferible, por lo que *PortAventura World* se reserva el derecho de comprobar la identidad de su portador cada vez que vayan a ser utilizados.
- *PortAventura World* no se responsabiliza de la pérdida o hurto de tickets de entrada, pases, llaves de hotel o productos *Express* por parte de los Visitantes.
- En los casos de excesiva afluencia de público a *PortAventura World* que pudiera dificultar la operativa de sus instalaciones y/o por razones de seguridad, *PortAventura World* podrá cesar en la venta de tickets de entrada para dicho día, con el fin de garantizar el máximo disfrute de su visita y evitar aglomeraciones.
- *PortAventura World* se reserva el derecho de admisión, de expulsión de sus instalaciones, y de retirar los pases, llaves de hotel o tickets de entrada con validez de uno o más días, sin posibilidad de reembolso, cuando concurra algunos de los siguientes motivos:
  - Incumplimiento de las presentes normas.
  - Alteración del orden.
  - Uso fraudulento de los tickets de entrada, cupones promocionales o pases.
  - Mantener conductas que incomoden o perjudiquen a otros Visitantes.
  - Atribuirse tareas propias del personal de *PortAventura World*, utilizando vestuario o disfraces que puedan confundir al resto de los clientes.
  - Ocasionar cualquier tipo de deterioro, menoscabo o desperfecto en las instalaciones de *PortAventura World*.
- Por razones de seguridad, *PortAventura World* se reserva el derecho de inspeccionar los objetos de los Visitantes a la entrada de sus instalaciones, y de utilizar detectores de metales, puesto que no se permite la entrada de equipos electrónicos, radios, armas, materiales inflamables, explosivos y objetos peligrosos. Asimismo, no se admite la entrada de aquellos objetos, que aún no siendo peligrosos, puedan incomodar o molestar a otros Visitantes de *PortAventura World*.
- Los menores de doce años deben ir obligatoriamente acompañados de un adulto mayor de edad.
- Por razones sanitarias y de higiene no se admiten animales, excepción hecha de los perros guía. *PortAventura World* dispone de una guardería de animales, en donde podrán dejarlos en caso de que lo necesiten. Dichos animales deberán disponer como requisito indispensable de los correspondientes certificados sanitarios. (Servicio sujeto a disponibilidad, de pago y con horarios restringidos).
- Algunas de las instalaciones de *PortAventura World* se encuentran video vigiladas.
- *PortAventura World* se reserva el derecho de comprobar en todo momento el tipo de acceso adquirido con la edad del Visitante.
- El día de su visita es importante consultar el horario de apertura y cierre de *PortAventura Park*, de *PortAventura Caribe Aquatic Park* y de *Ferrari Land*, así como de sus distintas unidades áreas, las cuales pueden tener su propio horario de funcionamiento distinto al de apertura de cada parque. En la Oficina de Atención al Visitante le informarán sobre los horarios diarios de nuestros espectáculos y de los del resto de nuestras instalaciones y servicios. No obstante, *PortAventura World* se reserva el derecho de alterar el programa previsto, cuando motivos técnicos, organizativos, climatológicos, operativos o de seguridad, así lo aconsejen.
- Los Visitantes que deseen salir de las instalaciones de *PortAventura Park* y/o *PortAventura Caribe Aquatic Park* y/o *Ferrari Land*, con la intención de regresar ese mismo día o sesión, deberán solicitar, al salir, la estampación en su mano de la correspondiente marca. Dicha marca, junto con el ticket de entrada del día, son imprescindibles para la reentrada.
- Las reclamaciones deberán realizarse en las oficinas de Atención al Visitante, siendo imprescindible la presentación por parte de los Visitantes del ticket de entrada, llave de hotel o pase, donde aparece el código de barras.

#### **XVII. No acceso de alimentos, excepto para casos de alergias o intolerancias**

- No se admite la entrada de comida ni de bebida por lo que *PortAventura World* se reserva el derecho de validar este cumplimiento en todo momento.
- Infórmese a través de la web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com) o la Oficina de Atención al Visitante sobre normas de acceso de alimentos para casos de alergias o intolerancias.

#### **XVIII. Servicios de alquiler y objetos personales**

- *PortAventura World* dispone de un servicio de alquiler de cochecitos de niños previa entrega de un depósito o fianza reembolsable siempre y cuando se cumplan las condiciones estipuladas en el momento del alquiler. Servicio de pago, sujeto a disponibilidad. Para el alquiler de sillas de ruedas infórmese en Atención al Visitante.
- *PortAventura World* dispone de servicios de consignas, tanto en el exterior como en el interior de los Parques, donde los Visitantes podrán depositar los objetos personales que deseen. *PortAventura World* se reserva el derecho de comprobar el contenido de los objetos a depositar. *PortAventura World* no se responsabiliza de los objetos depositados en dichas consignas. Si un objeto es olvidado, al cierre diario de la instalación se considerará como objeto perdido. En caso de que sea comida, de la misma forma el límite será al cierre diario de la instalación y acto seguido será destruida. Servicio sujeto a disponibilidad, de pago y con horarios restringidos. Las condiciones de uso de cada instalación deben consultarse en cada unidad. Por motivos de seguridad únicamente podrá disponer de la consigna el Visitante que haya alquilado la misma.
- Cuide los objetos y materiales que alquile durante su estancia en *PortAventura World*, ya que éstos, una vez alquilados, quedarán bajo la responsabilidad de los Visitantes, debiendo el Visitante responder del extravío, hurto, robo o daños que los mismos puedan sufrir y sin que el Visitante tenga derecho a la devolución del importe pagado. La disposición de otro objeto o material será objeto de un nuevo alquiler previo pago de su importe.
- Es esencial que los Visitantes durante su visita y/o estancia en *PortAventura World*, cuiden sus objetos personales, pues *PortAventura World* no se responsabiliza de cualquier tipo de pérdida, hurto, robo o daño que éstos puedan sufrir.

#### **XIX. En Ferrari Land**

- *PortAventuraWorld* dispone de un gran número de atracciones, tienda, puntos de restauración y zona de espectáculo, y ofrece diariamente a sus Visitantes una oferta variada.
- *PortAventura World* se reserva el derecho de organizar, programar, limitar y cerrar el acceso del público a *PortAventura Park* y/o *PortAventura Caribe Aquatic Park* y/o *Ferrari Land*, así como a sus diferentes áreas y servicios.
- Algunas instalaciones pueden hallarse fuera de funcionamiento, ser suspendidas o cerradas ya sea por motivos técnicos o por razones meteorológicas, seguridad u operativas que así lo aconsejen, con la posibilidad de que, por las expresadas razones, sea preciso cerrar *PortAventura Park* y/o *PortAventura Caribe Aquatic Park*, y/o *Ferrari Land*. Todo lo anterior no da derecho a la devolución de la entrada o a un cambio de fecha de la misma.
- Queda prohibido fumar en:
  - En el interior de los de Restaurantes, Teatros, Tiendas y cualquier otro edificio.
  - Zonas de atracciones destinadas al público infantil.
  - Colas de todas las atracciones.

De acuerdo con la Ley 42/2010, de 30 de diciembre, por la que se modifica la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.

- Los menores de 12 años deberán estar vigilados, en todo momento, por las personas responsables de su custodia.
- No está permitido el consumo de drogas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.
- No está permitido el uso de patines, bicicletas, triciclos o similares.
- No está permitida la venta y/o distribución de panfletos, octavillas o productos, salvo aquellos expresamente autorizados por *PortAventura World*
- No está permitidobañarse en las atracciones con agua, ni en las fuentes de *PortAventura Park* y/o *Ferrari Land*.
- Por educación y respeto hacia los demás, en las líneas de espera se deberá respetar el turno y no se permitirá guardar sitio a otras personas. Ausentarse de la línea de espera supondrá, si regresara, a iniciarla de nuevo..
- *PortAventura World* dispone de servicio de primeros auxilios para los Visitantes de *PortAventura Park*, *PortAventura Caribe Aquatic Park* y *Ferrari Land*.
- No se dispone de servicio de megafonía para emitir mensajes personales.
- Para preservar la higiene, por seguridad, por educación y respeto hacia los demás, durante la estancia en *PortAventura Park* y/o *Ferrari Land*, no se podrá permanecer en traje de baño, bikini, sin calzado o con el torso descubierto.

- En los pagos que se realicen mediante tarjeta de crédito o débito, u operaciones de pago con "PortAventura Pass" es obligatoria la exhibición de documento oficial que acredite la personalidad de su portador. En caso de que no se pudiera comprobar la coincidencia de los datos personales, *PortAventura World* no aceptará la tarjeta como medio de pago.
- En aquellas transacciones/operaciones en las que deba mostrarse una identificación, el personal de *PortAventura World* podrá solicitar el DNI para comprobar que se hace uso correcto del mismo.

## XX. Atracciones

- Por razones de seguridad, las atracciones tienen restricciones de uso. Sus normas de seguridad específicas se hallan situadas en la entrada de cada atracción. Éstas deben seguirse escrupulosamente. En todo caso y prioritariamente deberán seguirse las instrucciones o indicaciones dadas por nuestro personal en cada atracción. *PortAventura World* no se hace responsable de los daños que los visitantes puedan sufrir como consecuencia de la inobservancia de tales normas.
- Con carácter general, no está permitido subir a las atracciones con objetos personales ya que pueden causar daños o se pueden dañar o extraviar. Antes de entrar en una atracción, déjelos a un amigo o familiar. En aquellas atracciones con casilleros para dejar objetos personales mientras su propietario disfruta de las mismas *PortAventura World* no se hace responsable de robos, hurtos, pérdidas o daños causados.
- Los tiempos de espera en las atracciones anunciados son estimativos y aunque se actualizan cada breve espacio de tiempo, pueden darse circunstancias que alteren dicha información, y sin que ello suponga derecho de reclamación.
- Aquellas personas que reúnan ambas condiciones de con discapacidad legal acreditada y movilidad reducida acreditadas, que les impida acceder por sí mismas a las atracciones a través de las líneas de espera correspondientes, podrán acceder a las atracciones por los accesos específicos y de uso exclusivo que a tal efecto disponen las atracciones y espectáculos en que exista dicha posibilidad y, sin perjuicio del tiempo de espera del momento. Asimismo, podrán acceder acompañados, como máximo, de hasta cuatro personas y, obligatoriamente y como mínimo, una de ellas deberá ser una persona mayor de edad en plenas facultades que puedan ayudarle, siempre siguiendo las indicaciones del personal de la misma. En la Oficina de Atención a Clientes con Necesidades Especiales se les proporcionará una identificación para facilitar su acceso previa presentación del Visitante de su ticket de entrada, llave de hotel o pase y, del título o documento justificativo de su condición legal de persona con discapacidad y movilidad reducida. *PortAventura World* se reserva el derecho de validar este cumplimiento en todo momento. Aquellas unidades que están completamente adaptadas y no existen barreras arquitectónicas, deberán acceder por el acceso principal, respetando el tiempo de espera correspondiente.
- Por motivos operativos podrá limitarse el número de personas con discapacidad que pueda acceder a cada ciclo de las atracciones. Aquellas personas cuya discapacidad les suponga un grave impedimento para subir y bajar del tren o góndola podrán repetir ciclo como máximo una vez pudiendo cambiar de acompañante, si así lo decide.
- Las pulseras identificativas enmendadas, rotas, sobrescritas y/o manipuladas de forma indebida serán retiradas sin derecho a reposición.
- No está permitido el consumo de comida y/o bebida, ni en las atracciones, estando permitido en las líneas de espera.
- Las atracciones deberán abandonarse a su finalización. Volver a disfrutarlas requerirá respetar de nuevo las líneas de espera.

## XXI. Espectáculos

- El acceso y permanencia en el recinto del espectáculo se realizará de forma ordenada y atendiendo a las indicaciones del personal a cargo. No se permite correr, saltar u ocupar lugares distintos a los destinados a Visitantes ni cualesquiera acciones que puedan perjudicar o comprometer la seguridad o el desarrollo del propio espectáculo, su personal y a otros Visitantes.
- Con carácter general, no está permitido acceder a los teatros con cochecitos de niños. Antes de entrar déjelos a un amigo o familiar. *PortAventura World* no se hace responsable de robos, hurtos, pérdidas o daños causados.
- Aquellas personas con alguna discapacidad y movilidad reducida que les impida acceder por sí mismas a los espectáculos a través de las líneas de espera correspondientes, podrán hacerlo a través de los accesos específicos, sin perjuicio del tiempo de espera del espectáculo en dicho momento y, acompañadas, salvo casos excepcionales, como máximo de otra persona adulta. En el espectáculo ocuparán los lugares reservados a personas con discapacidad.
- Los espectáculos deberán abandonarse a su finalización. Para volver a verlos se deberán respetar de nuevo las líneas de espera.
- En algunos espectáculos está prohibido el acceso una vez iniciados, en cualquier caso deberá seguir las indicaciones del personal a cargo. Si por algún motivo el Visitante precisa ausentarse del espectáculo para volver a entrar durante la misma representación, deberá indicarlo al personal a cargo para el posterior control de reentrada.
- Por educación y respeto hacia los demás, en las líneas de espera se deberá respetar el turno. Ausentarse de la línea de espera supondrá, si regresara, a iniciarla de nuevo. No se permitirá guardar el sitio o plaza a otras personas, ni en las líneas de espera ni en los propios recintos y/o asientos de los espectáculos.
- En algunos espectáculos con servicio de restauración es obligatorio realizar una consumición mínima por persona que variará según la unidad de que se trate.
- Algunos espectáculos y/o actividades conlleva el pago previo de un suplemento o entrada por persona. Consulte condiciones, así como restricciones de acceso, en la Oficina de Atención al Visitante o en la misma unidad.

## XXII. Restauración

- La venta de bebidas alcohólicas a menores de edad está prohibida, según normativa vigente.
- Durante los servicios de comidas y cenas, el uso de las mesas de los puntos de restauración queda reservado para aquellas personas que consuman la oferta de comida del punto de restauración.
- Por educación y respeto a los demás no se permitirá reservar mesas por parte de los Clientes debiendo realizarse la ocupación de la mesa en el mismo momento que se vaya a consumir.
- En aquellas unidades de restauración en las que se realicen espectáculos es obligatorio realizar una consumición mínima por persona, que variará según la unidad de que se trate y que se hallará debidamente expuesto en las mismas.

## XXIII. Tiendas y Juegos

- Para los cambios de productos comprados en las tiendas de *PortAventura World* es indispensable el ticket de caja y el buen estado del producto, envoltorio y etiqueta. El tiempo máximo para realizar dichos cambios de productos es de un mes desde la fecha de compra de los mismos. En ningún caso se reembolsará el dinero.
- No se aceptarán reclamaciones referidas a la falta de algún producto una vez el Visitante haya salido de la tienda en la que haya comprado o, si utiliza nuestro servicio de recogida de compras en parques u hoteles, haya recogido la compra; siendo responsabilidad del Visitante comprobar los artículos entregados junto con el ticket de caja en el momento de la compraventa o, recogido la compra, respectivamente.
- Los descuentos en la compra de los productos de tiendas para los socios titulares del pase PortAventura Club no son aplicables en parque Ferrari Land.
- Cada uno de los juegos tiene sus propias normas de funcionamiento de obligado cumplimiento. Por ello, es importante consultarlas antes de jugar. *PortAventura World* se reserva el derecho a limitar el número máximo de premios, por persona, día y temporada en cada uno de sus juegos. Dichas limitaciones están debidamente anunciadas en cada juego.
- Por razones de seguridad, algunos juegos tienen restricciones de uso. Sus normas de seguridad específicas se hallan situadas en la entrada de cada instalación. Éstas deben seguirse escrupulosamente. En todo caso y prioritariamente deberán seguirse las instrucciones o indicaciones dadas por nuestro personal en cada unidad. *PortAventura World* no se hace responsable de los daños que los visitantes puedan sufrir como consecuencia de la inobservancia de tales normas.

## XXIV. PortAventura Express en Ferrari Land

- Con el servicio PortAventura Express podrá acceder siempre que la capacidad y la disponibilidad lo permitan, y en las épocas y horarios establecidos, a determinadas atracciones sin necesidad de guardar las líneas de espera de uso general y/o a los asientos preferentes de los espectáculos, siempre y cuando tales atracciones y espectáculos dispongan de tal servicio. Dicho servicio se materializa mediante una tarjeta o una pulsera que podrá adquirirse en los puntos de venta destinados para este fin. Este servicio está sujeto a disponibilidad, es un servicio de pago, válido solo para el día de compra y de uso personal e intransferible. En atención al visitante se le ofrecerá toda la información relativa a Normas de Uso de este producto.
- La pulsera Express Premium debe llevarse completamente cerrada alrededor de la muñeca y sin que pueda sobrepasar el contorno de la mano, de manera que no sea posible su separación.
- Las tarjetas o pulseras enmendadas, rotas, sobrescritas y/o manipuladas de forma indebida serán retiradas sin derecho a reposición.
- *PortAventura World* no se responsabiliza de la pérdida de la tarjeta o pulsera adquirida, y que conllevará la pérdida por parte del Visitante del servicio PortAventura Express, no dando lugar a derecho de devolución del importe satisfecho por el mismo. El Visitante podrá volver a disponer de dicho servicio previa adquisición y pago de una nueva tarjeta o pulsera en los correspondientes puntos de venta. Cada una de las atracciones del Servicio Express tiene su propio calendario de funcionamiento así como horario de apertura y cierre. Consulte el calendario y horarios de cada una de ellas antes de realizar la compra ya que el no uso o uso parcial del producto adquirido no dará derecho a su poseedor a ninguna reclamación o devolución.

## **XXV. Filmaciones, imágenes y fotografías**

- Como parte de la operativa habitual de *PortAventura World*, en alguna de sus instalaciones se toman fotografías y/o se realizan grabaciones con fines comerciales y/o promocionales. Si no desea que su imagen sea captada, evite el tránsito por dichas zonas.
- Las imágenes captadas por los Visitantes en *PortAventura World* no podrán ser utilizadas con fines comerciales.
- *PortAventura World* no se responsabiliza de la toma de fotografías y/o grabaciones efectuadas por terceras personas.
- No está permitido hacer fotografías ni filmaciones de los espectáculos, ni en aquellos lugares donde ya se tomen fotografías comerciales para su venta (ride-photo, ...)

## **XXVI. Estacionamiento de vehículos**

- El pago de la tarifa de acceso a la zona de estacionamiento permite al Visitante estacionar su vehículo en el espacio que, señalado a tales efectos, le asigne nuestro personal.
- El ticket correspondiente al pago de la zona de estacionamiento deberá conservarse durante toda su estancia en las instalaciones de *PortAventura World*, no pudiendo ser revendido y/o cedido a terceras personas.
- El ticket de estacionamiento tiene un precio único, independientemente del tiempo de permanencia en el mismo, y de la hora de apertura y cierre diario de las instalaciones de *PortAventura World*.
- En caso de salida de la zona de estacionamiento y posterior reentrada el mismo día, será imprescindible que el ticket sea mostrado al personal de *PortAventura World*. En caso contrario el Visitante deberá abonar nuevamente la tarifa correspondiente.
  
- En determinadas épocas de la temporada, *PortAventura World* podrá establecer zonas de estacionamiento limitadas de uso restringido a aquellos Visitantes que adquieran el billete especial para estacionar en ellas.
- El pago íntegro del importe correspondiente a la zona de estacionamiento deberá realizarse con independencia de que el Visitante sea titular de cualquier tipo de ticket de acceso a *PortAventura World*, a excepción de los titulares de pases para los que el acceso a la zona de estacionamiento es gratuito siempre y cuando haya disponibilidad.
  
- No está permitido el estacionamiento de vehículos sistema en el recinto.
- Por motivos de seguridad, recomendamos que cierre el vehículo con llave y no deje ningún objeto a la vista. El estacionamiento del vehículo no supone contrato de depósito ni custodia del mismo ni de los objetos existentes en su interior; *PortAventura World* no se hace responsable de robos, hurtos, pérdidas o daños causados por terceros al vehículo o a su contenido.
- La zona de estacionamiento de vehículos no se encuentra vigilada.
- Los vehículos no podrán permanecer en la zona de estacionamiento más allá de la hora de cierre de las instalaciones de *PortAventura World*. En caso contrario se procederá a la realización de los trámites oportunos para proceder a la retirada de los vehículos.
- Queda terminantemente prohibido aparcar en las plazas reservadas a vehículos cuyos usuarios sean personas con discapacidad y movilidad reducida, y, para la cual dicho usuario (sea además o no, el conductor) deberá exhibir y dejar visible en el vehículo el correspondiente distintivo (tarjeta oficial de estacionamiento para personas con discapacidad). El incumplimiento de esta norma puede dar lugar a la expulsión de las instalaciones.
- No está permitido dejar animales en el interior de los vehículos estacionados. El incumplimiento de esta norma puede dar lugar a la expulsión de las instalaciones y, en su caso, conllevar el aviso a la Autoridad competente.
- Las plazas destinadas a la carga de vehículos eléctricos quedan reservadas exclusivamente para dicho fin, quedando prohibido el estacionamiento en las mismas de otro tipo de vehículos o finalidad que no sea la recarga.

## **XXVII. Eventos especiales**

- *PortAventura World* puede realizar en sus instalaciones eventos especiales fuera y dentro del horario de apertura de sus instalaciones, poniendo a disposición de los asistentes a dichos eventos los servicios que en cada caso considere oportunos.
- A criterio de *PortAventura World*, estos eventos pueden estar o no, incluidos en el precio de los tickets y/o de los pases de acceso a las instalaciones de *PortAventura World*.
- Los eventos especiales pueden ir dirigidos al público en general o restringidos a colectivos predeterminados por *PortAventura World*.
- En cada caso dirijase a la Oficina de Atención al Visitante de *PortAventura World* donde le informarán de las condiciones de los diferentes eventos especiales.
- Los eventos especiales se registrarán por estas normas de funcionamiento en todo aquello que les sea de aplicación, y por aquellas que, en su caso, *PortAventura World* estime conveniente establecer para cada evento.

## **XXVIII. Oficina de Atención a Clientes con Necesidades Especiales**

- PortAventura World dispone en la zona de entrada a los parques de una oficina para la atención a visitantes con necesidades especiales destinada a:
  - Venta de entradas de acceso al precio o tarifa para personas con discapacidad, para aquellas personas que ostenten la condición legal de persona con discapacidad y previa presentación de la correspondiente tarjeta, certificado o título oficial en vigor (grado de discapacidad a partir del 33%).
  - Expedir las identificaciones de accesos especiales a atracciones a los Visitantes con discapacidad y en cuya tarjeta, certificado o título oficial de dicha discapacidad conste además de forma expresa que ostenta la condición de persona o baremo de movilidad reducida o, movilidad reducida y necesidad de ayuda de tercera persona. Informar a este colectivo de qué atracciones, restaurantes, espectáculos, y en general, servicios e instalaciones de *PortAventura World*, son los más adecuados para su uso y disfrute.
  - Atender de forma directa y especializada a los Visitantes con discapacidad.
  - Atender casos especiales.

## **XXIX. Con carácter general**

- Las presentes normas pueden ser objeto de modificación sin previo aviso siendo válidas aquellas expuestas en la Oficina de Atención al Visitante y en la Web de *PortAventura World*.

***PortAventura World les desea una Feliz Estancia***



## Bienvenidos a *PortAventura World*

### **Normas de Funcionamiento de PortAventura Caribe Aquatic Park. Temporada 2018**

#### **XXX. Acceso a los parques**

- Los tickets de entrada y los pases, según el tipo adquirido, dan derecho al acceso a los parques de *PortAventura World* indicado/s expresamente y en cada caso y con los que podrá disfrutar según su validez, y de acuerdo con el calendario y horario de apertura de cada instalación, ya sea en su totalidad o en parte, de los espectáculos, atracciones y del resto de sus instalaciones, respetando siempre sus restricciones de acceso, funcionamiento, operativa y seguridad.
- Las tarifas vigentes para cada modalidad de entrada son las publicadas en la web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com), las cuales se encuentran sujetas a revisión y cambios. Confirme la tarifa diaria en el momento de su adquisición. Existen servicios no incluidos en el precio del ticket de entrada o pase, infórmese en la Oficina de Atención al Visitante de las condiciones de adquisición y uso de los mismos.
- *PortAventura World* informa de que el disfrute de algunas atracciones, espectáculos y/o actividades conlleva el pago previo de un suplemento por persona. Consulte condiciones, así como restricciones de acceso, en la Oficina de Atención al Visitante o en la misma unidad.
- Los tickets de entrada y los pases deberán ser adquiridos en las taquillas de *PortAventura World*, en los puntos de venta autorizados o en la Web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com).
- *PortAventura World* solo admite entradas y/o promociones adquiridas en puntos de venta oficiales, no respondiendo en ningún caso de las entradas o promociones adquiridas por vías no oficiales.
- Los tickets de entrada, las llaves de hotel y los pases deberán conservarse durante toda su estancia en las instalaciones de *PortAventura World* y, en su caso, mostrarse a nuestro personal que así lo requiera para comprobar el correcto uso de los mismos.
- Los tickets de entrada, los productos *PortAventura Express*, los cupones promocionales, las llaves de hotel y los pases no son reembolsables bajo ningún concepto. Tampoco se puede cambiar la fecha de validez de los mismos. No se admitirán en ningún caso entradas, cupones promocionales o pases rotos, enmendados, fotocopiados o deteriorados.
- Los tickets de entrada, los cupones promocionales, los productos *Express*, las llaves de hotel y los pases no pueden ser revendidos, siendo de carácter personal e intransferible, por lo que *PortAventura World* se reserva el derecho de comprobar la identidad de su portador cada vez que vayan a ser utilizados.
- *PortAventura World* no se responsabiliza de la pérdida o hurto de tickets de entrada, pases, llaves de hotel o productos *Express* por parte de los Visitantes.
- En los casos de excesiva afluencia de público a *PortAventura World* que pudiera dificultar la operativa de sus instalaciones y/o por razones de seguridad, *PortAventura World* podrá cesar en la venta de tickets de entrada para dicho día, con el fin de garantizar el máximo disfrute de su visita y evitar aglomeraciones.
- *PortAventura World* se reserva el derecho de admisión, de expulsión de sus instalaciones, y de retirar los pases, llaves de hotel o tickets de entrada con validez de uno o más días, sin posibilidad de reembolso, cuando concurra algunos de los siguientes motivos:
  - Incumplimiento de las presentes normas.
  - Alteración del orden.
  - Uso fraudulento de los tickets de entrada, cupones promocionales o pases.
  - Mantener conductas que incomoden o perjudiquen a otros Visitantes.
  - Atribuirse tareas propias del personal de *PortAventura World*, utilizando vestuario o disfraces que puedan confundir al resto de los clientes.
- Ocasionar cualquier tipo de deterioro, menoscabo o desperfecto en las instalaciones de *PortAventura World*.
- Por razones de seguridad, *PortAventura World* se reserva el derecho de inspeccionar los objetos de los Visitantes a la entrada de sus instalaciones, y de utilizar detectores de metales, puesto que no se permite la entrada de equipos electrónicos, radios, armas, materiales inflamables, explosivos y objetos peligrosos. Asimismo, no se admite la entrada de aquellos objetos, que aún no siendo peligrosos, puedan incomodar o molestar a otros Visitantes de *PortAventura World*.
- Los menores de doce años deben ir obligatoriamente acompañados de un adulto mayor de edad.
- Por razones sanitarias y de higiene no se admiten animales, excepción hecha de los perros guía. *PortAventura World* dispone de una guardería de animales, en donde podrán dejarlos en caso de que lo necesiten. Dichos animales deberán disponer de los correspondientes certificados sanitarios. (Servicio sujeto a disponibilidad, de pago y con horarios restringidos).
- Algunas de las instalaciones de *PortAventura World* se encuentran video vigiladas.
- *PortAventura World* se reserva el derecho de comprobar en todo momento el tipo de acceso adquirido con la edad del Visitante.
- El día de su visita es importante consultar el horario de apertura y cierre de *PortAventura Park*, de *PortAventura Caribe Aquatic Park* y de *Ferrari Land*, así como de sus distintas unidades áreas, las cuales pueden tener su propio horario de funcionamiento distinto al de apertura de cada parque. En la Oficina de Atención al Visitante le informarán sobre los horarios diarios de nuestros espectáculos y de los del resto de nuestras instalaciones y servicios. No obstante, *PortAventura World* se reserva el derecho de alterar el programa previsto, cuando motivos técnicos, organizativos, climatológicos, operativos o de seguridad, así lo aconsejen.
- Los Visitantes que deseen salir de las instalaciones de *PortAventura Park* y/o *PortAventura Caribe Aquatic Park* y/o *Ferrari Land*, con la intención de regresar ese mismo día, deberán solicitar, al salir, la estampación en su mano de la correspondiente marca. Dicha marca, junto con el ticket de entrada del día, son imprescindibles para la reentrada.
- Las reclamaciones deberán realizarse en las oficinas de Atención al Visitante, siendo imprescindible la presentación por parte de los Visitantes del ticket de entrada, llave de hotel o pase, y donde aparece el código de barras.

#### **XXXI. No acceso de alimentos, excepto para casos de alergias o intolerancias**

- No se admite la entrada de comida ni de bebida por lo que *PortAventura World* se reserva el derecho de validar este cumplimiento en todo momento.
- Infórmese a través de la web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com) o la Oficina de Atención al Visitante sobre normas de acceso de alimentos para casos de alergias o intolerancias.

#### **XXXII. Servicios de alquiler y objetos personales**

- *PortAventura World* dispone de un servicio de alquiler de cochecitos de niños previa entrega de un depósito o fianza reembolsable siempre y cuando se cumplan las condiciones estipuladas en el momento del alquiler. Servicio de pago, sujeto a disponibilidad. Para el alquiler de sillas de ruedas infórmese en Atención al Visitante.
- *PortAventura World* dispone de servicios de consignas, tanto en el exterior como en el interior de los Parques, donde los Visitantes podrán depositar los objetos personales que deseen. *PortAventura World* se reserva el derecho de comprobar el contenido de los objetos a depositar. *PortAventura World* no se responsabiliza de los objetos depositados en dichas consignas. Si un objeto es olvidado, al cierre diario de la instalación se considerará como objeto perdido. En caso de que sea comida, de la misma forma el límite será al cierre diario de la instalación y acto seguido será destruida. Servicio sujeto a disponibilidad, de pago y con horarios restringidos. Las condiciones de uso de cada instalación deben consultarse en cada unidad. Por motivos de seguridad únicamente podrá disponer de la consigna el Visitante que haya alquilado la misma.
- Cuida los objetos y materiales que alquile durante su estancia en *PortAventura World*, ya que éstos, una vez alquilados, quedarán bajo la responsabilidad de los Visitantes, debiendo el Visitante responder del extravío, hurto, robo o daños que los mismos puedan sufrir y sin que el Visitante tenga derecho a la devolución del importe pagado. La disposición de otro objeto o material será objeto de un nuevo alquiler previo pago de su importe.
- Es esencial que los Visitantes durante su visita y/o estancia en *PortAventura World*, cuiden sus objetos personales, pues *PortAventura World* no se responsabiliza de cualquier tipo de pérdida, hurto, robo o daño que éstos puedan sufrir.



### XXXIII. En PortAventura Caribe Aquatic Park

- *PortAventuraWorld* dispone de un gran número de atracciones, tiendas, puntos de restauración y espectáculos, y ofrece diariamente a sus Visitantes una oferta variada.
- *PortAventura World* se reserva el derecho de organizar, programar, limitar y cerrar el acceso del público a PortAventura Park y/o PortAventura Caribe Aquatic Park y/o Ferrari Land, así como a sus diferentes áreas y servicios.
- Algunas instalaciones pueden hallarse fuera de funcionamiento, ser suspendidas o cerradas ya sea por motivos técnicos o por razones meteorológicas, seguridad u operativas que así lo aconsejen, con la posibilidad de que, por las expresadas razones, sea preciso cerrar PortAventura Park y/o PortAventura Caribe Aquatic Park y/o Ferrari Land. Todo lo anterior no da derecho a la devolución de la entrada o a un cambio de fecha de la misma.
- En los toboganes, estructuras de juegos y piscinas, los usuarios:
  - No podrán deslizarse de pie y deberán utilizarse del modo que se indica en cada uno de los elementos.
  - No podrán utilizar prendas de vestir distintas a las de bañador o prendas destinadas al baño, ni calzado con remaches, ni podrán ir provistos de relojes, pulseras, gafas o cualquier objeto que pueda ocasionar daños a personas o a las instalaciones.
  - No podrán pararse en el recorrido, ni formar cadenas o uniones con otros Visitantes.
  - Deberán tomar la salida en la plataforma o cabecera de salida establecida al efecto, estando prohibido introducirse o incorporarse al recorrido por cualquier otro lugar distinto de aquél.
- Al final del recorrido de la atracción se deberá abandonar la zona de recepción inmediatamente.
- Queda prohibido fumar en:
  - Las piscinas y zonas de estancia de las mismas.
  - En el interior de los de Restaurantes, Tiendas y cualquier otro edificio.
  - Zonas de atracciones destinadas al público infantil.
  - Colas de todas las atracciones.

De acuerdo con la Ley 42/2010, de 30 de diciembre, por la que se modifica la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.

- Está a disposición de nuestros Visitantes un servicio de vestuarios para cambiarse, estando prohibido dejar en el mismo sus ropas y efectos personales.
- Por razones de higiene es obligatorio el uso de ducha antes de utilizar las zonas de actividad acuática.
- Está estrictamente prohibido el uso de calzado de calle en las zonas de actividades acuáticas.
- Por motivos de seguridad está prohibido lanzarse de cabeza en las zonas acuáticas.
- Es obligatorio el uso de bañador. Queda prohibida la práctica del "top-less".
- Los niños que requieran el uso de pañales y que vayan a disfrutar de las zonas de actividades acuáticas, deberán utilizar pañales-bañador.
- Por motivos de salud no está permitido el uso de las zonas de actividades acuáticas a las personas con enfermedades que puedan propagarse en contacto con el agua.
- Para las personas que no sepan nadar es obligatorio el uso de dispositivos que favorezcan la flotabilidad. En todo caso, se deberá prestar una especial atención y supervisión de los menores de edad. Los dispositivos para favorecer la flotabilidad particulares así como otros elementos y juguetes hinchables no están permitidos. PortAventura Caribe Aquatic Park dispone de un servicio de préstamo de chalecos salvavidas homologados, previa entrega de un depósito. Servicio sujeto a disponibilidad.

### XXXIV. Atracciones

- Por razones de seguridad, las atracciones tienen restricciones de uso. Sus normas de seguridad específicas se hallan situadas en la entrada de cada atracción. Éstas deben seguirse escrupulosamente. En todo caso y prioritariamente deberán seguirse las instrucciones o indicaciones dadas por nuestro personal en cada atracción. PortAventura World no se hace responsable de los daños que los visitantes puedan sufrir como consecuencia de la inobservancia de tales normas.
- Con carácter general, no está permitido subir a las atracciones con objetos personales ya que pueden causar daños o se pueden dañar o extraviar. Antes de entrar en una atracción, déjelo a un amigo o familiar. En aquellas atracciones con casilleros para dejar objetos personales mientras su propietario disfruta de las mismas *PortAventura World* no se hace responsable de robos, hurtos, pérdidas o daños causados.
- Los tiempos de espera en las atracciones anunciados son estimativos y aunque se actualizan cada breve espacio de tiempo, pueden darse circunstancias que alteren dicha información, y sin que ello suponga derecho de reclamación.
- Aquellas personas que reúnan ambas condiciones de con discapacidad legal acreditada y movilidad reducida acreditadas, que les impida acceder por sí mismas a las atracciones a través de las líneas de espera correspondientes, podrán acceder a las atracciones por los accesos específicos y de uso exclusivo que a tal efecto disponen las atracciones y espectáculos en que exista dicha posibilidad (no disponible en accesos a toboganes acuáticos) y, sin perjuicio del tiempo de espera del momento. Asimismo, podrán acceder acompañados, como máximo, de hasta cuatro personas y, obligatoriamente y como mínimo, una de ellas deberá ser una persona mayor de edad en plenas facultades que puedan ayudarle, siempre siguiendo las indicaciones del personal de la misma. En la Oficina de Atención a Clientes con Necesidades Especiales se les proporcionará una identificación para facilitar su acceso previa presentación del Visitante de su ticket de entrada, llave de hotel o pase y, del título o documento justificativo de su condición legal de persona con discapacidad y movilidad reducida. *PortAventura World* se reserva el derecho de validar este cumplimiento en todo momento. Aquellas unidades que están completamente adaptadas y no existen barreras arquitectónicas, deberán acceder por el acceso principal, respetando el tiempo de espera correspondiente.
- Por motivos operativos podrá limitarse el número de personas con discapacidad que pueda acceder a cada ciclo de las atracciones. Aquellas personas cuya discapacidad les suponga un grave impedimento para subir y bajar del tren o góndola podrán repetir ciclo como máximo una vez pudiendo cambiar de acompañante, si así lo decide.
- No está permitido el consumo de comida y/o bebida, ni en las atracciones, ni en las zonas de actividades acuáticas, estando permitido en las líneas de espera.
- Las atracciones deberán abandonarse a su finalización. Volver a disfrutarlas requerirá respetar de nuevo las líneas de espera.

### XXXV. Espectáculos

- El acceso y permanencia en el recinto del espectáculo se realizará de forma ordenada y atendiendo a las indicaciones del personal a cargo. No se permite correr, saltar u ocupar lugares distintos a los destinados a Visitantes ni cualesquiera acciones que puedan perjudicar o comprometer la seguridad o el desarrollo del propio espectáculo, su personal y a otros Visitantes.
- Con carácter general, no está permitido acceder a los teatros con cochecitos de niños. Antes de entrar déjelo a un amigo o familiar. *PortAventura World* no se hace responsable de robos, hurtos, pérdidas o daños causados.
- Aquellas personas con alguna discapacidad y movilidad reducida que les impida acceder por sí mismas a los espectáculos a través de las líneas de espera correspondientes, podrán hacerlo a través de los accesos específicos, sin perjuicio del tiempo de espera del espectáculo en dicho momento y, acompañadas, salvo casos excepcionales, como máximo de otra persona adulta. En el espectáculo ocuparán los lugares reservados a personas con discapacidad.
- Los espectáculos deberán abandonarse a su finalización. Para volver a verlos se deberán respetar de nuevo las líneas de espera.
- En algunos espectáculos está prohibido el acceso una vez iniciados, en cualquier caso deberá seguir las indicaciones del personal al cargo. Si por algún motivo el Visitante precisa ausentarse del espectáculo para volver a entrar durante la misma representación, deberá indicarlo al personal al cargo para el posterior control de reentrada.
- Por educación y respeto hacia los demás, en las líneas de espera se deberá respetar el turno. Ausentarse de la línea de espera supondrá, si regresara, a iniciarla de nuevo. No se permitirá guardar el sitio o plaza a otras personas, ni en las líneas de espera ni en los propios recintos y/o asientos de los espectáculos.
- En algunos espectáculos con servicio de restauración es obligatorio realizar una consumición mínima por persona que variará según la unidad de que se trate.
- Algunos espectáculos y/o actividades conlleva el pago previo de un suplemento o entrada por persona. Consulte condiciones, así como restricciones de acceso, en la Oficina de Atención al Visitante o en la misma unidad.

### XXXVI. Restauración

- La venta de bebidas alcohólicas a menores de edad está prohibida, según normativa vigente.
- Durante los servicios de comidas y cenas, el uso de las mesas de los puntos de restauración queda reservado para aquellas personas que consuman la oferta de comida del punto de restauración.

- Por educación y respeto a los demás no se permitirá reservar mesas por parte de los Clientes debiendo realizarse la ocupación de la mesa en el mismo momento que se vaya a consumir.
- En aquellas unidades de restauración en las que se realicen espectáculos es obligatorio realizar una consumición mínima por persona, que variará según la unidad de que se trate y que se hallará debidamente expuesto en las mismas.

### **XXXVII. Tiendas y Juegos**

- Para los cambios de productos comprados en las tiendas de *PortAventura World* es indispensable el ticket de caja y el buen estado del producto, envoltorio y etiqueta. El tiempo máximo para realizar dichos cambios de productos es de un mes desde la fecha de compra de los mismos. En ningún caso se reembolsará el dinero.
- No se aceptarán reclamaciones referidas a la falta de algún producto una vez el Visitante haya salido de la tienda en la que haya comprado o, si utiliza nuestro servicio de recogida de compras en parques u hoteles, haya recogido la compra; siendo responsabilidad del Visitante comprobar los artículos entregados junto con el ticket de caja en el momento de la compraventa o, recogido la compra, respectivamente.
- Los descuentos en la compra de los productos de tiendas para los socios titulares del pase *PortAventura Club* no son aplicables a material fotográfico, ni en parque *Ferrari Land*, ni son acumulables a otras ofertas o descuentos.
- Cada uno de los juegos tiene sus propias normas de funcionamiento de obligado cumplimiento. Por ello, es importante consultarlas antes de jugar. *PortAventura World* se reserva el derecho a limitar el número máximo de premios, por persona, día y temporada en cada uno de sus juegos. Dichas limitaciones están debidamente anunciadas en cada juego.
- Por razones de seguridad, algunos juegos tienen restricciones de uso. Sus normas de seguridad específicas se hallan situadas en la entrada de cada instalación. Éstas deben seguirse escrupulosamente. En todo caso y prioritariamente deberán seguirse las instrucciones o indicaciones dadas por nuestro personal en cada unidad. *PortAventura World* no se hace responsable de los daños que los visitantes puedan sufrir como consecuencia de la inobservancia de tales normas.

### **XXXVIII. PortAventura Express en PortAventura Caribe Aquatic Park**

- Con el servicio *PortAventura Express* podrá acceder siempre que la capacidad y la disponibilidad lo permitan, y en las épocas y horarios establecidos, a determinadas atracciones sin necesidad de guardar las líneas de espera de uso general y/o a los asientos preferentes de los espectáculos, siempre y cuando tales atracciones y espectáculos dispongan de tal servicio. Dicho servicio se materializa mediante una tarjeta o una pulsera que podrá adquirirse en los puntos de venta destinados para este fin. Este servicio está sujeto a disponibilidad, es un servicio de pago, válido solo para el día de compra y de uso personal e intransferible. En atención al visitante se le ofrecerá toda la información relativa a Normas de Uso de este producto.
- La pulsera *Express Premium* debe llevarse completamente cerrada alrededor de la muñeca y sin que pueda sobrepasar el contorno de la mano, de manera que no sea posible su separación.
- Las tarjetas o pulseras emmendadas, rotas, sobrescritas y/o manipuladas de forma indebida serán retiradas sin derecho a reposición.
- *PortAventura World* no se responsabiliza de la pérdida de la tarjeta o pulsera adquirida, y que conllevará la pérdida por parte del Visitante del servicio *PortAventura Express*, no dando lugar a derecho de devolución del importe satisfecho por el mismo. El Visitante podrá volver a disponer de dicho servicio previa adquisición y pago de una nueva tarjeta o pulsera en los correspondientes puntos de venta. Cada una de las atracciones del *Servicio Express* tiene su propio calendario de funcionamiento así como horario de apertura y cierre. Consulte el calendario y horarios de cada una de ellas antes de realizar la compra ya que el no uso o uso parcial del producto adquirido no dará derecho a su poseedor a ninguna reclamación o devolución.

### **XXXIX. Filmaciones, imágenes y fotografías**

- Como parte de la operativa habitual de *PortAventura World*, en alguna de sus instalaciones se toman fotografías y/o se realizan grabaciones con fines comerciales y/o promocionales. Si no desea que su imagen sea captada, evite el tránsito por dichas zonas.
- Las imágenes captadas por los Visitantes en *PortAventura World* no podrán ser utilizadas con fines comerciales.
- *PortAventura World* no se responsabiliza de la toma de fotografías y/o grabaciones efectuadas por terceras personas.
- No está permitido hacer fotografías ni filmaciones de los espectáculos, ni en aquellos lugares donde ya se tomen fotografías comerciales para su venta (*ride-photo*, ...)

### **XL. Estacionamiento de vehículos**

- El pago de la tarifa de acceso a la zona de estacionamiento permite al Visitante estacionar su vehículo en el espacio que, señalado a tales efectos, le asigne nuestro personal.
- El ticket correspondiente al pago de la zona de estacionamiento deberá conservarse durante toda su estancia en las instalaciones de *PortAventura World*, no pudiendo ser revendido y/o cedido a terceras personas.
- El ticket de estacionamiento tiene un precio único, independientemente del tiempo de permanencia en el mismo, y de la hora de apertura y cierre diario de las instalaciones de *PortAventura World*.
- En caso de salida de la zona de estacionamiento y posterior reentrada el mismo día, será imprescindible que el ticket sea mostrado al personal de *PortAventura World*. En caso contrario el Visitante deberá abonar nuevamente la tarifa correspondiente.
- En determinadas épocas de la temporada, *PortAventura World* podrá establecer zonas de estacionamiento limitadas de uso restringido a aquellos Visitantes que adquieran el billete especial para estacionar en ellas.
- El pago íntegro del importe correspondiente a la zona de estacionamiento deberá realizarse con independencia de que el Visitante sea titular de cualquier tipo de ticket de acceso a *PortAventura World*, a excepción de los titulares de pases para los que el acceso a la zona de estacionamiento es gratuito siempre y cuando haya disponibilidad.
- No está permitido el estacionamiento de vehículos sistema en el recinto.
- Por motivos de seguridad, recomendamos que cierre el vehículo con llave y no deje ningún objeto a la vista. El estacionamiento del vehículo no supone contrato de depósito ni custodia del mismo ni de los objetos existentes en su interior; *PortAventura World* no se hace responsable de robos, hurtos, pérdidas o daños causados por terceros al vehículo o a su contenido.
- La zona de estacionamiento de vehículos no se encuentra vigilada.
- Los vehículos no podrán permanecer en la zona de estacionamiento más allá de la hora de cierre de las instalaciones de *PortAventura World*. En caso contrario se procederá a la realización de los trámites oportunos para proceder a la retirada de los vehículos.
- Queda terminantemente prohibido aparcar en las plazas reservadas a vehículos cuyos usuarios sean personas con discapacidad y movilidad reducida, y, para la cual dicho usuario (sea además o no, el conductor) deberá exhibir y dejar visible en el vehículo el correspondiente distintivo (tarjeta oficial de estacionamiento para personas con discapacidad). El incumplimiento de esta norma puede dar lugar a la expulsión de las instalaciones.
- No está permitido dejar animales en el interior de los vehículos estacionados. El incumplimiento de esta norma puede dar lugar a la expulsión de las instalaciones y, en su caso, conllevar el aviso a la Autoridad competente.
- Las plazas destinadas a la carga de vehículos eléctricos quedan reservadas exclusivamente para dicho fin, quedando prohibido el estacionamiento en las mismas de otro tipo de vehículos o finalidad que no sea la recarga.

### **XLI. Eventos especiales**

- *PortAventura World* puede realizar en sus instalaciones eventos especiales fuera y dentro del horario de apertura de sus instalaciones, poniendo a disposición de los asistentes a dichos eventos los servicios que en cada caso considere oportunos.
- A criterio de *PortAventura World*, estos eventos pueden estar o no, incluidos en el precio de los tickets y/o de los pases de acceso a las instalaciones de *PortAventura World*.
- Los eventos especiales pueden ir dirigidos al público en general o restringidos a colectivos predeterminados por *PortAventura World*.
- En cada caso dirijase a la Oficina de Atención al Visitante de *PortAventura World* donde le informarán de las condiciones de los diferentes eventos especiales.
- Los eventos especiales se registrarán por estas normas de funcionamiento en todo aquello que les sea de aplicación, y por aquellas que, en su caso, *PortAventura World* estime conveniente establecer para cada evento.

## **XLII. PortAventura Club**

- Los pases, dependiendo de la tipología, dan derecho al acceso a PortAventura Park, PortAventura Park y Caribe Aquatic Park o a PortAventura Park, Caribe Aquatic Park y Ferrari Land, durante los días y las horas en que estos permanezcan abiertos al público, ya sea en su totalidad o en parte, pudiendo disfrutar de sus espectáculos, atracciones y del resto de sus instalaciones, respetando siempre sus restricciones de acceso, funcionamiento, operativa y seguridad.
- La adquisición del pase supone la aceptación del contenido de las Normas de Funcionamiento de PortAventura Park, Caribe Aquatic Park y Ferrari Land, por tanto de su cumplimiento total durante su estancia en las instalaciones de *PortAventura World*. Las Normas de Funcionamiento se encuentran debidamente expuestas al público en carteles informativos así como también disponibles en la Oficina de Atención al Visitante y mostradores de Guest Service de los Hoteles.
- Sólo se podrá ostentar la titularidad de un pase por persona.
- Los pases no pueden ser revendidos ni reembolsados ni cedidos.
- Existen diferentes tipos de pases:
  - *Pase Gold*: da derecho a PortAventura Park
  - *Pase Premium*: da derecho a PortAventura Park y a Caribe Aquatic Park.
  - *Pase Platinum*: da derecho a PortAventura Park, Caribe Aquatic Park y a Ferrari Land.
- No se permitirán renovaciones de pases con algún pago pendiente de la misma temporada o anteriores. Antes de realizar cualquier compra deberán abonarse los recibos pendientes.
- Los pases son de carácter personal e intransferible por lo que no pueden ser utilizados por una persona distinta al titular. Es por ello que *PortAventura World* se reserva el derecho de comprobar la identidad de su portador cada vez que vayan a ser utilizados.
- Los pases deberán conservarse durante toda su estancia en las instalaciones de *PortAventura World* y, en su caso, mostrarse a nuestro personal que así lo requiera.
- Los menores de doce años deben ir obligatoriamente acompañados de un adulto mayor de edad.
- Los menores de 0 a 3 años podrán solicitar el Pase Infantil, el cual permite el acceso a PortAventura Park, no teniendo asociado ningún otro beneficio. Este pase infantil será válido hasta el día en el que el menor cumpla 4 años, con independencia del tiempo que haya estado vigente, No está permitido hacer pases infantiles que no estén asociados a un pase de adulto, únicamente: madre, padre o tutor legal.
- *PortAventura World* se reserva el derecho de admisión, de expulsión de sus instalaciones, y de retirar los pases temporal o definitivamente, cuando concurra algunos de los siguientes motivos:
  - Incumplimiento de la presente Normativa de Funcionamiento del Club PortAventura.
  - Incumplimiento de las Normas de Funcionamiento de PortAventura Park, Caribe Aquatic Park o Ferrari Land..
  - No haber satisfecho el precio de los pases en su totalidad o en parte.
  - Alteración del orden.
  - Uso fraudulento de los pases.
  - Mantener conductas que incomoden o perjudiquen a otros Visitantes.
  - Ocasionar cualquier tipo de deterioro, menoscabo o desperfecto en las instalaciones de *PortAventura World*.
  - Así mismo, serán causas de retirada definitiva de los pases o bien de imposibilidad de su renovación a su vencimiento, causar daño a la imagen de PortAventura World, por cualquier medio, mediante la publicación de información manifiestamente falsa, ofensiva, contraria a la ley, a la moral, al orden público, difamatoria o que, en la opinión razonable de PortAventura World, de cualquier modo pudiera lesionar o causar un perjuicio a la imagen de *PortAventura World*, de sus trabajadores, o a terceros.
- El pase confiere a su titular los siguientes derechos:
  - Acceder libremente y de manera gratuita a la zona de estacionamiento de vehículos de los parques, sin derecho a reclamar el uso de una plaza preferente. Se hace constar expresamente que queda terminantemente prohibido estacionar en el espacio de la zona de estacionamiento destinadas al estacionamiento de personas con discapacidad con movilidad reducida (obviamente salvo en caso de ser usuaria de una de las mismas, para lo cual deberá exhibir el correspondiente distintivo). El incumplimiento de esta norma podrá dar lugar a la retirada inmediata del pase.
  - Acceder a PortAventura Park, Caribe Aquatic Park, o Ferrari Land, según la tipología de pase, libremente y sin coste alguno, tantas veces como se quiera durante el tiempo de vigencia del pase dentro del calendario y horario de apertura de los parques/es.
  - En el Pase Gold además, acceder a Caribe Aquatic Park libremente y sin coste alguno, tantas veces como se quiera durante el periodo gratuito para pase gold, marcado al inicio de cada temporada y siempre y cuando esté el pase en vigor, dentro del horario de apertura del parque.
  - Disfrutar de las ventajas, descuentos y promociones diseñados para cada tipo de pase y en las condiciones establecidas para cada uno de ellos. El titular del pase es el único responsable de informarse sobre las acciones promocionales que *PortAventura World* lanza al mercado de manera que no serán en ningún supuesto prorrogables u objeto de reclamación posterior en caso de no beneficiarse de ellas dentro del periodo de validez que *PortAventura World* deberá comunicar de manera explícita para conocimiento de los socios.
- Los pases solo pueden ser adquiridos en los puntos de ventas oficiales de *PortAventura World* (web, Oficina del Club y stands autorizados). La compra de pases por otros medios o canales no autorizados será causa de retirada definitiva del mismo.
- Cada titular dispondrá de un único pase vigente, no se expedirán duplicados o copias.
- Cualquier promoción, ventaja o descuento lanzado al mercado y dirigido a los pases, tendrá la validez establecida en el diseño de cada una de las acciones, no suponiendo un precedente para siguientes temporadas o periodos. Las promociones no son acumulables entre sí.
- La posesión del pase no supone el disfrute de aquellos espectáculos, conciertos, representaciones, actuaciones y/o cualquier otra actividad que puede realizarse en *PortAventura World* de forma no habitual siendo necesario el previo pago del ticket de acceso adicional atendiendo a lo establecido en cada ocasión. El titular del pase deberá comunicar de manera inmediata a *PortAventura World* la pérdida, robo, hurto o deterioro de su pase a través de la Oficina del Club PortAventura o llamando al 902 40 42 44, teniendo un coste de 0€ la primera reposición de un pase, sea por el motivo que sea, pero debiéndose abonar la tarifa estipulada cada temporada para cada una de las siguientes reposiciones.
- Las fechas de expiración de vigencia del pase no podrán ser modificadas en ningún caso a petición del titular del pase.
- En aquellos casos de fuerza mayor y que puedan ser siempre demostrados de manera fehaciente por el solicitante, y siempre a criterio de *PortAventura World*, el titular de un pase en vigor podrá solicitar un único cambio de nombre de titular quien podrá disfrutar del pase durante el tiempo de validez restante del pase. En caso de que la edad del nuevo titular suponga una categoría de menor importe del pase, los solicitantes no tendrán ningún derecho a reclamar la diferencia. Así mismo, en caso de que la edad del nuevo titular suponga una categoría de mayor importe del pase, *PortAventura World* no tendrá ningún derecho a reclamar la diferencia.

## **XIV.- Oficina de Atención a Clientes con Necesidades Especiales**

- PortAventura World dispone en la zona de entrada a los parques de una oficina para la atención a visitantes con necesidades especiales destinada a:
  - Venta de entradas de acceso al precio o tarifa para personas con discapacidad, para aquellas personas que ostenten la condición legal de persona con discapacidad y previa presentación de la correspondiente tarjeta, certificado o título oficial en vigor (grado de discapacidad a partir del 33%).
  - Expedir las identificaciones de accesos especiales a atracciones a los Visitantes con discapacidad y en cuya tarjeta, certificado o título oficial de dicha discapacidad conste además de forma expresa que ostenta la condición de persona o baremo de movilidad reducida o, movilidad reducida y necesidad de ayuda de tercera persona.
  - Informar a este colectivo de qué atracciones, restaurantes, espectáculos, y en general, servicios e instalaciones de PortAventura World, son los más adecuados para su uso y disfrute.
  - Atender de forma directa y especializada a los Visitantes con discapacidad.

## **XLIII. Con carácter general**

- Las presentes normas pueden ser objeto de modificación sin previo aviso siendo válidas aquellas expuestas en la Oficina de Atención al Visitante y en la Web de PortAventura World.

***PortAventura World les desea una Feliz Estancia***



## Bienvenido a *PortAventura World*

### **Normas de Funcionamiento de los Hoteles de *PortAventura World*. Temporada 2018**

*PortAventura World* les da la bienvenida a sus *Hoteles*, Hotel PortAventura, Hotel El Paso, Hotel Caribe, Hotel Gold River y Hotel Mansión de Lucy.

Recuerde que la estancia en los *Hoteles* queda sujeta a la observancia y cumplimiento de las siguientes normas:

#### **I. Entrada en los Hoteles**

- La hora de entrada en los *Hoteles* se realizará a partir de las 15:00 horas y la de salida como máximo a las 11:00 horas. Cualquier salida posterior a esta hora sin autorización previa de *PortAventura World*, supondrá un cargo adicional al precio de la reserva efectuada.
- Será imprescindible que todos los clientes mayores de 16 años presenten un Documento vigente acreditativo de su identidad en el momento de entrada a los *Hoteles*.
- El pago de la estancia deberá realizarse íntegramente en el momento de entrada a los *Hoteles*.
- *PortAventura World* se reserva el derecho de admisión y de expulsión de sus *Hoteles*, cobrando los servicios prestados a fecha de la salida o abonando aquéllos pendientes de prestar, en el caso que así corresponda, cuando concurra algunos de los siguientes motivos:
  - Incumplimiento de las presentes normas y/o de las normas de cualquiera de las instalaciones de *PortAventura World*.
  - Alteración del orden.
  - Uso fraudulento de la tarjeta "*PortAventura Pass*".
  - Mantener conductas que incomoden o perjudiquen a los Clientes de *PortAventura World*.
  - Ocasionar cualquier tipo de deterioro, menoscabo o desperfecto en las instalaciones de *PortAventura*.
- Por razones sanitarias y de higiene no se admiten animales en los *Hoteles*, excepción hecha de los perros guía que deberán acompañar permanentemente a sus dueños. En este caso, deberá disponer de los correspondientes certificados sanitarios.
- Por razones de seguridad, *PortAventura World* se reserva el derecho de inspeccionar el contenido del equipaje de los Clientes, puesto que no se permite la entrada de determinados objetos electrónicos u objetos peligrosos, tales como armas, materiales inflamables, explosivos, así como de aquéllos que aún no siendo peligrosos, puedan incomodar o molestar a otros Clientes de *PortAventura World*.
- El acceso a Hotel El Paso y al Hotel Mansión de Lucy es exclusivo a los clientes alojados en estos hoteles y no se permite el acceso de los clientes del resto de hoteles del Resort.

#### **II. PortAventura Pass**

- En el momento de entrada a los *Hoteles*, se hará entrega de una tarjeta magnética denominada "*PortAventura Pass*" que servirá de llave de acceso a la habitación y permitirá además la entrada al Parque *PortAventura* que deberá mostrarse junto con el DNI o pasaporte al personal que controla dicho acceso.
- Para activar la tarjeta *PortAventura Pass* es necesario presentar en el momento de la activación una tarjeta de crédito, acompañada de un documento acreditativo de identidad, o un depósito en metálico de 500€, para garantizar el pago de los cargos que se efectuarán a la habitación.
- La tarjeta "*PortAventura Pass*" deberá conservarse durante su permanencia en las instalaciones de *PortAventuraWorld* y, en su caso, mostrarse al personal de *PortAventuraWorld* que así lo requiera.
- La tarjeta "*PortAventura Pass*" permite a su portador acceder al sistema de pago, por el que los gastos realizados en las instalaciones de *PortAventura World* que admitan esta forma de pago serán cargados en la cuenta que tenga abierta en la habitación.
- En los pagos que se realicen mediante tarjeta de crédito o débito, u operaciones de pago con la tarjeta "*PortAventura Pass*" es obligatoria la exhibición de documento de identidad del portador. En caso de que no se pudiera comprobar la coincidencia de los datos personales, *PortAventura World* no aceptará la tarjeta como medio de pago.
- La tarjeta "*PortAventura Pass*" no puede ser revendida, ni reembolsada, siendo de carácter personal e intransferible, por lo que *PortAventura World* se reserva el derecho de comprobar la identidad de su portador cada vez que vaya a ser utilizada.
- El extravío o hurto de la tarjeta "*PortAventura Pass*", deberá notificarse inmediatamente a la recepción de los *Hoteles*. En caso contrario *PortAventura World* no se hace responsable del uso indebido de la tarjeta, en especial de los cargos que con la misma se pudieran haber efectuado.

#### **III. Durante su estancia en los Hoteles**

- La estancia en los *Hoteles* da derecho a acceder al Parque *PortAventura*, así como a otras ventajas asociadas, según condiciones de la estancia contratada. Dichas instalaciones deberán disfrutarse de conformidad con el horario y calendario de apertura de cada una de las mismas, debiéndose respetar sus restricciones de acceso, funcionamiento y seguridad.
- *PortAventura World* se reserva el derecho de organizar, programar, limitar y cerrar el acceso al público de algunas de las instalaciones de *PortAventura*, así como de sus diferentes servicios, cuando motivos técnicos, operativos, climatológicos o de seguridad, así lo aconsejen. En el mostrador de *Atención al Visitante* del Parque *PortAventura* se ofrece información sobre horarios y servicios disponibles.
- Durante su visita y/o estancia en cualquiera de las instalaciones de *PortAventura World*, cuide sus objetos personales, pues *PortAventura World* no se responsabiliza de las pérdidas, robos o daños que éstos puedan sufrir.
- Para mayor seguridad utilice la caja fuerte disponible en la habitación y cuyas instrucciones de uso se encuentran en la misma. Los *Hoteles* no se responsabilizan de las pérdidas, robos o daños que los objetos introducidos por el cliente en dicha caja fuerte puedan sufrir.
- Revise la habitación detenidamente antes de dejarla, incluyendo armarios y cajones ya que *PortAventura World* no se hace responsable de ninguna pertenencia olvidada.
- Los *Hoteles* de *PortAventura* disponen de un servicio de consignas de maletas, donde los *Visitantes* podrán depositar los objetos personales a la espera de la entrega de su habitación. Por razones de seguridad *PortAventura World* se reserva el derecho de comprobar el contenido de los objetos a depositar así como de rechazar la custodia de determinados objetos. *PortAventura World* no se responsabiliza de los objetos depositados en dichas consignas. Si un objeto es olvidado, se considerará como objeto perdido. Las condiciones de uso de cada instalación deben consultarse en cada hotel. Por motivos de seguridad únicamente podrá retirar los objetos de la consigna el huésped que haya depositado dichas pertenencias.
- Los hoteles y sus Recepciones no admitirán ni en depósito ni custodia objetos personales o de valor de los clientes.
- Los menores de edad deberán estar vigilados en todo momento, por las personas responsables de su custodia. No podrán permanecer solos en las habitaciones o instalaciones del hotel.
- Únicamente está permitido fumar en los espacios al aire libre que no se encuentren restringidos por la señalización de prohibido fumar. No está permitido fumar en ningún recinto cerrado, en las habitaciones, en los puntos de restauración, ni en los espacios abiertos restringidos por la señalización correspondiente.

- No está permitido el consumo de drogas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.
- No está permitido utilizar las toallas del baño fuera de la habitación.
- No está permitido colgar ropa ni toallas en los balcones o ventanas de su habitación.
- Por razones de seguridad no están permitidas las visitas a las habitaciones ni la utilización de estas por personas no inscritas en el hotel.
- Para preservar la higiene, por seguridad, por educación y respeto a los demás no se podrá acceder en traje de baño, bikini, descalzo, con el torso descubierto o con pantalón corto a restaurantes, bares y demás instalaciones de los *Hoteles* que así lo requieran.
- No está permitido el uso de patines, bicicletas o similares en las instalaciones de los *Hoteles*.
- No está permitida la venta y/o distribución de panfletos, octavillas o productos, salvo aquellos expresamente autorizados por *PortAventura World*.
- Los *Hoteles* no disponen de servicio de megafonía para emitir mensajes personales.
- Diversas instalaciones de *PortAventura World* se encuentran video-vigiladas.
- Ocasionalmente se realizan filmaciones para fines promocionales o comerciales. Si no desea ser filmado evite las zonas de rodaje.
- Las imágenes captadas por los Clientes en las instalaciones de *PortAventura World* no podrán ser utilizadas con fines comerciales.
- Los *Hoteles* no disponen de centro médico dentro de sus instalaciones, pero *PortAventura World* puede facilitar a los Clientes que lo requieran un servicio médico de pago que deberá abonar el propio cliente.
- En los *Hoteles* no se puede dispensar ningún medicamento de acuerdo con lo establecido por la Ley.
- Alguno de los servicios e instalaciones de los hoteles pueden hallarse fuera de funcionamiento, ser suspendidos o cerrados ya sea por averías técnicas, por seguridad o por motivos operativos u organizativos que así lo aconsejen, sin que ello conlleve ningún tipo de compensación.
- Ocasionalmente pueden realizarse obras en nuestros hoteles u otras instalaciones de *PortAventura World* que pueden causar ruidos e inconvenientes durante su estancia. En cualquier caso, debe respetarse la señalización existente al respecto.
- No está permitido sacar comida de los buffets.
- Los hoteles *PortAventura* y *Caribe* disponen *Fitness* y *Wellness center* (servicios sujetos a horario determinado):
  - La entrada a dichos espacios se realizará previo pago del cliente. Por motivos de seguridad los menores deben ir siempre acompañados por un adulto.
  - El cliente podrá contratar servicio de masajes. No se podrá contratar dichos servicio para menores de edad. Este servicio sujeto a disponibilidad y es un servicio de pago.

#### IV. En las piscinas

- Las piscinas de los *Hoteles* están a disposición de los Clientes de conformidad con su calendario y horario de apertura. Puede consultar los horarios en Recepción.
- No está permitido bañarse en fuentes o zonas de agua.
- Por respeto a los demás no está permitido reservar hamacas.
- No está permitido el consumo de comida y/o bebida dentro de las piscinas y zonas de estancia de las mismas.
- Por razones de seguridad, deberá respetarse en todo momento la señalización existente en las piscinas, así como seguir las recomendaciones o indicaciones dadas por el personal de *PortAventura World*.
- En las piscinas no podrán utilizarse prendas de vestir distintas a las de bañador, ni calzado con remaches, ni podrán ir provistos de relojes, pulseras, gafas de sol o cualquier objeto que pueda ocasionar daños.
- Es obligatorio el uso de bañador. Queda prohibida la práctica del "top-less".
- Está estrictamente prohibido el uso de calzado de calle en las zonas de actividades acuáticas.
- Los niños que requieran el uso de pañales y que vayan a disfrutar de las piscinas, deberán utilizar pañales-bañador.
- Por razones de higiene es obligatorio el uso de ducha antes de utilizar las piscinas.
- Por motivos de seguridad está prohibido lanzarse de cabeza en las piscinas.
- Por motivos de salud no está permitido el uso de las piscinas a las personas con enfermedades que puedan propagarse en contacto con el agua.
- Para las personas que no sepan nadar es obligatorio el uso de dispositivos homologados que favorezcan la flotabilidad. En todo caso se recomienda una especial atención y supervisión a los menores de edad. Los dispositivos particulares para favorecer la flotabilidad, así como otros elementos y juguetes hinchables no están permitidos.
- Los *Hoteles* disponen de un servicio de préstamo de chalecos salvavidas homologados, previa entrega de un depósito. Servicio sujeto a disponibilidad.
- Los *Hoteles* disponen de un servicio gratuito de toallas de piscina, previa entrega de un depósito. Servicio sujeto a disponibilidad.

#### V. Servicio PortAventura Express

- Con el servicio *PortAventura Express* podrá acceder siempre que la capacidad y la disponibilidad lo permitan, y en las épocas y horarios establecidos, a determinadas atracciones sin necesidad de guardar las líneas de espera de uso general y/o los asientos preferentes de los espectáculos, siempre y cuando tales atracciones y espectáculos dispongan de tal servicio. Dicho servicio se materializa mediante una tarjeta o una pulsera podrá adquirirse en la Recepción del hotel. Este servicio está sujeto a disponibilidad, es un servicio de pago.
- Cada una de las atracciones del *Servicio Express* tiene su propio calendario de funcionamiento así como horario de apertura y cierre. Consulte el calendario y horarios de cada una de ellas antes de realizar la compra ya que el no uso o uso parcial del producto adquirido no dará derecho a su poseedor a ninguna reclamación o devolución.
- Modalidades:
  - *PortAventura Express MAX*: Mediante la tarjeta *PortAventura Express Max*, podrá acceder una vez por tiquet, a las atracciones y/o asientos preferentes de los espectáculos que dispongan de tal servicio. Ticket válido para su utilización durante toda la estancia hasta que se agote.
  - *PortAventura Express Max GOLD*: Mediante la tarjeta *PortAventura Express Max GOLD*, podrá acceder a determinadas atracciones, una vez por tiquet, una sola vez en cada una de ellas, y dentro de éstos usos podrá disfrutar de 3 accesos en primera fila sólo en las atracciones que *PortAventura* determine a tal efecto. Además le permite acceder a los asientos preferentes de los espectáculos, siempre y cuando los mismos dispongan de tal servicio. Ticket válido para su utilización durante toda la estancia hasta que se agote.
  - *PortAventura Express PREMIUM*: Mediante la pulsera *Express Premium* podrá acceder de forma ilimitada a determinadas atracciones y/o a los asientos preferentes de los espectáculos, siempre y cuando los mismos dispongan de tal servicio. Pulsera válida para su utilización durante toda la estancia.
  - *PortAventura Express Premium GOLD*: Mediante la pulsera *Express Premium GOLD* podrá acceder de forma ilimitada a determinadas atracciones sin necesidad de guardar las líneas de espera de uso general y/o a los asientos preferentes de los espectáculos. Además, le permite realizar tres usos en primera fila, una sola vez en cada una de las atracciones que *PortAventura* determine a tal efecto, sin posibilidad de repetir el uso de primera fila en la misma atracción. Pulsera válida para su utilización durante toda la estancia.
  - *PortAventura Express Premium 1 día*: Mediante la pulsera *Express Premium 1 día* podrá acceder de forma ilimitada a determinadas atracciones y/o a los asientos preferentes de los espectáculos, siempre y cuando los mismos dispongan de tal servicio. Pulsera válida para su utilización únicamente el día señalado en la pulsera.
- Los *Hoteles* de *PortAventura World* no se responsabilizan de la pérdida de los Tickets o Pulseras *Express* por parte de los clientes por lo que no se repondrán en ningún caso.
- Será imprescindible para disfrutar de los beneficios que ofrecen las tarjetas *Express Max*, *Max Gold*, *Express Premium* y *Premium Gold* que los poseedores de las mismas se acrediten como clientes alojados en los *Hoteles*, mediante la exhibición de la tarjeta "*PortAventura Pass*".

#### VI. Estacionamiento de vehículos

- Los *Hoteles* disponen de zona de estacionamiento destinada al uso exclusivo de sus Clientes, bajo las condiciones que cada uno de los *Hoteles* tiene establecidas. Plazas limitadas.
- Por motivos de seguridad, recomendamos que cierre el vehículo con llave y no deje ningún objeto a la vista. El estacionamiento del vehículo no supone contrato de depósito ni custodia del mismo ni de los objetos existentes en su interior; *PortAventura World* no se hace responsable de robos, hurtos, pérdidas o daños causados por terceros al vehículo o a su contenido.
- La zona de estacionamiento de vehículos no se encuentra vigilada.
- Los vehículos no podrán permanecer en la zona de estacionamiento más allá de los días de estancia contratados. En caso contrario se procederá a la realización de los trámites oportunos para proceder a la retirada de los vehículos.
- No está permitido dejar animales en el interior de los vehículos estacionados. El incumplimiento de esta norma puede dar lugar a la expulsión de las instalaciones y, en su caso, conllevar el aviso a la Autoridad competente.

**PortAventura World les desea una Feliz estancia**



## **Normas de Funcionamiento de PortAventura Parking Caravaning . Temporada 2018**

PortAventura World le da la bienvenida a su Parking Caravaning.

Recuerde que el estacionamiento en PortAventura Parking Caravaning (en adelante PARKING CARAVANING) queda sujeto a la observancia y cumplimientos de las siguientes normas:

### **I. Entrada en el Parking Caravaning**

- El PARKING CARAVANING dispone de 100 plazas destinadas al estacionamiento exclusivamente de autocaravanas, quedando absolutamente prohibido el estacionamiento de otro tipo de vehículos, incluidas caravanas.
- La hora de entrada en el PARKING CARAVANING se realizará a partir de las 10:00 horas y la de salida como máximo a las 10:00 horas. Cualquier salida posterior a esta hora sin autorización previa de *PortAventura World*, supondrá un cargo adicional al precio de la reserva efectuada.
- Para la realización de modificaciones en su reserva rogamos consulte su documento de reserva en el que se establecen las condiciones de modificación y cancelación.
- Será imprescindible que todos los clientes mayores de 16 años presenten un Documento vigente acreditativo de su identidad en el momento de entrada en el PARKING CARAVANING.
- El pago de la estancia en el PARKING CARAVANING deberá realizarse íntegramente en el momento de realización de la reserva.
- *PortAventura World* se reserva el derecho de admisión y de expulsión de su PARKING CARAVANING, cobrando los servicios prestados a fecha de la salida o abonando aquellos pendientes de prestar, en el caso que así corresponda, cuando concurra algunos de los siguientes motivos:
  - Incumplimiento de las presentes normas y/o de las normas de cualquiera de las instalaciones de *PortAventuraWorld*.
  - Alteración del orden.
  - Mantener conductas que incomoden o perjudiquen a los Clientes de *PortAventuraWorld*.
  - Ocasionar cualquier tipo de deterioro, menoscabo o desperfecto en las instalaciones de *PortAventuraWorld*.
- La autocaravana deberá estacionarse en el espacio indicado por *PortAventura*.
- El PARKING CARAVANING no se encuentra vigilado.
- Por motivos de seguridad, recomendamos que cierre de la autocaravana con llave y no deje ningún objeto a la vista. El estacionamiento de la autocaravana no supone contrato de depósito ni custodia del mismo ni de los objetos existentes en su interior; *PortAventuraWorld* no se hace responsable de robos, hurtos, pérdidas o daños causados por terceros al vehículo o a su contenido. Asimismo, le recomendamos que cuide todos sus objetos personales, *PortAventuraWorld* no se responsabiliza de las pérdidas o daños que éstos puedan sufrir.

### **II. Zona de estacionamiento de Autocaravanas**

- La estancia en el PARKING CARAVANING da derecho a acceder al *Parque PortAventura* y a *PortAventura Caribe Aquatic Park*, según condiciones de la reserva contratada. Dichas instalaciones deberán disfrutarse de conformidad con el horario y calendario de apertura de cada una de las mismas, debiéndose respetar sus restricciones de acceso, funcionamiento y seguridad. *PortAventuraWorld* se reserva el derecho de organizar, programar, limitar y cerrar el acceso al público de algunas de las instalaciones de *PortAventura World*, así como de sus diferentes servicios, cuando motivos técnicos, operativos, climatológicos o de seguridad, así lo aconsejen. En el mostrador de *Atención al Visitante de PortAventura Park* se ofrece información sobre horarios y servicios disponibles.
- Se permite el acceso, sin cargo, a la ZONA DE ESTACIONAMIENTO de *PortAventura Park* y de *PortAventura Caribe Aquatic Park* mediante su autocaravana, si bien *PortAventura World* dispone de un servicio gratuito de transporte desde el PARKING CARAVANING hasta la entrada a dichas instalaciones. Infórmese en recepción.
- Se permite el acceso, sin cargo, a las instalaciones del *Hotel Gold River* e incluso el acceso peatonal desde dicho hotel hacia los parques. Para ello, deberá portar de forma visible el distintivo proporcionado en la Recepción del PARKING CARAVANING en el momento del check-in. El acceso a dichas instalaciones supone la aceptación de las Normas de Funcionamiento de los Hoteles de *PortAventura World*. Dicho acceso queda restringido al calendario de apertura del Hotel. Consultar calendario y horarios en la Recepción del PARKING CARAVANING.
- Se admiten animales en el PARKING CARAVANING, los cuales deberán contar con toda la documentación sanitaria en vigor, en especial, el carnet de vacunación, no admitiéndose el acceso al PARKING CARAVANING de ningún animal que no disponga de la misma. Dichos animales deberán permanecer en las autocaravanas o en la guardería de animales de *PortAventura Park*, no pudiendo acceder en ningún caso *PortAventura Park*, *Hotel Gold River* o a *PortAventura Caribe Aquatic Park*. La guardería de animales tiene un horario que coincide con el de apertura y cierre del *Parque PortAventura*, durante el cual los animales pueden permanecer en la guardería, debiendo ser recogidos con carácter previo al cierre.
- Los menores de edad deberán estar vigilados en todo momento, por las personas responsables de su custodia.
- Únicamente está permitido fumar en los espacios al aire libre que no se encuentren restringidos por la señalización de prohibido fumar. No está permitido fumar en ningún recinto cerrado, en los puntos de restauración, ni en los espacios abiertos restringidos por la señalización correspondiente.
- No está permitido el consumo de drogas, estupefacientes o sustancias psicoactivas.
- No está permitido colgar ropa ni toallas en el exterior de las autocaravanas.
- Para preservar la higiene y por educación y respeto a los demás no se podrá permanecer en traje de baño, bikini, descualzo, con el torso descubierto el PARKING CARAVANING.
- No está permitido el uso de patines, bicicletas o similares en las instalaciones del PARKING CARAVANING.
- El PARKING CARAVANING no dispone de servicio de megafonía para emitir mensajes personales.
- Durante su estancia en el PARKING CARAVANING., deberá evitar toda clase de ruidos, voces, discusiones, regulando los aparatos sonoros, quedando prohibido molestar al resto de clientes con el volumen abusivo de TV, radio, etc... durante cualquier hora del día.
- Queda terminantemente prohibido:
  - Hacer fuego con leña, barbacoas, etc.
  - Arrojar colillas, cigarrillos en papeleras y en el suelo.
  - Lavar las autocaravanas.
- Sea cuidadoso con aparatos de gas, desconecte los aparatos eléctricos una vez usados.
- Mantenga la limpieza y el orden, no acumule basuras.
- La velocidad de las autocaravanas no excederá de 10 Km/hora.
- Rogamos respeten los árboles, plantas y hagan uso consciente del agua. El cuidado del medio ambiente es cosa de todos.
- En el PARKING CARAVANING está prohibido poner toldos, suelos, vallas, avances, fregaderos, así como cualquier otro elemento que se encuentren fuera del perímetro de la autocaravana.

- La entrada al PARKING CARAVANING queda exclusivamente reservada a los usuarios del mismo. En los casos excepcionales, *PortAventura World* a petición del cliente y bajo su responsabilidad, podrá autorizar la entrada siempre por tiempo limitado previamente señalado, de familiares o amigos, que quedarán obligados en todo caso, a entregar en Recepción, documento acreditativo de su identidad, que recogerán a su salida. La visita superior a una hora implicará a todos los efectos, que el visitante sea considerado como cliente por una jornada. Lo mismo ocurrirá cuando el visitante hiciera uso de cualquier servicio de la zona de aparcar.

### III. Servicios de la Instalación

- El PARKING CARAVANING dispone de algunos servicios destinados a mejorar el confort de su visita, tales como duchas, lavadoras, secadoras o máquinas vending. Algunos de los citados servicios son previo pago por parte de los clientes. Puede consultar sus precios y horarios en la Recepción del PARKING CARAVANING.

***PortAventura World les desea una Feliz Estancia***