



## Benvenuti a PortAventura World

### Norme di Funzionamento di PortAventura Park - Stagione 2018

#### I. Accesso ai parchi

- I biglietti di ingresso e i pass, a seconda della tipologia acquistata, danno diritto ad accedere al/ai parco/parchi di PortAventura World espressamente indicati e, in ogni caso, a godere dell/i parco/parchi a seconda della validità dei biglietti e in conformità con il calendario e l'orario di apertura totale o parziale relativo a ciascuna struttura, agli spettacoli, alle attrazioni e a tutte le altre installazioni, sempre nel rispetto dei limiti di accesso, funzionamento e sicurezza.
- Le tariffe vigenti per ogni modalità di entrata sono pubblicate sul sito web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com), e possono essere soggette a revisioni e modifiche. Si consiglia di verificare la tariffa giornaliera al momento dell'acquisto. Alcuni servizi non sono inclusi nel prezzo del biglietto di ingresso o del pass: per informazioni sulle condizioni di acquisto e utilizzo degli stessi, si prega di rivolgersi all'Ufficio Assistenza Visitatori.
- PortAventura World informa che alcuni giochi, spettacoli e/o attività possono essere soggetti al pagamento di un supplemento. Si prega, quindi, di consultare previamente le relative condizioni e di verificare i limiti di accesso con l'Ufficio Assistenza Visitatori o nella struttura stessa.
- I biglietti di ingresso e i pass dovranno essere acquistati presso le biglietterie di PortAventura World, nei punti vendita autorizzati ovvero online sul sito web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com).
- PortAventura World ammette solo biglietti e/o promozioni acquistati nei punti vendita ufficiali, non rispondendo in nessun caso di biglietti o promozioni acquistati diversamente.
- I biglietti di ingresso, le chiavi degli hotel e i pass dovranno essere conservati durante tutta la permanenza presso le strutture di PortAventuraWorld e, se richiesto, essere esibiti al nostro personale ai fini della verifica del corretto utilizzo degli stessi.
- I biglietti di ingresso, i prodotti PortAventura Express, i coupon promozionali, le chiavi degli hotel e i pass non sono in alcun modo rimborsabili, né è possibile cambiare le loro date di validità. Coupon promozionali o pass rotti, manomessi, fotocopiati o danneggiati non saranno, in nessun caso, ammessi.
- I biglietti di ingresso, i coupon promozionali, i prodotti PortAventura Express, le chiavi degli hotel e i pass non sono oggetto di rivendita, essendo nominativi e non trasferibili; PortAventura World si riserva, pertanto, il diritto di verificare l'identità dell'utente ad ogni utilizzo.
- PortAventura World non sarà responsabile della perdita o del furto dei biglietti di ingresso, pass, chiavi degli hotel o dei prodotti PortAventura Express da parte dei visitatori.
- In caso di eccessiva affluenza di visitatori presso PortAventura World che possa ostacolare l'operatività delle proprie strutture e/o per ragioni di sicurezza, PortAventura World potrà cessare di vendere i biglietti di ingresso validi per la giornata in oggetto, al fine di garantire ai visitatori di usufruire pienamente delle visite, evitando code e affollamenti.
- PortAventura World si riserva il diritto di ammissione ed espulsione dalle proprie strutture nonché ritirare i pass o i biglietti di ingresso validi per una o più giornate, senza possibilità di rimborso, qualora sussista uno dei seguenti motivi:
  - Inosservanza delle presenti norme.
  - Disturbo dell'ordine pubblico.
  - Uso fraudolento di biglietti di ingresso, coupon promozionali o pass.
  - Condotte che possano pregiudicare gli altri visitatori.
  - Attribuzione di funzioni proprie del personale di PortAventura World mediante l'utilizzo di uniformi o costumi che possano trarre in inganno gli altri visitatori.
  - Danni, pregiudizi o guasti alle installazioni di PortAventura World.
- Per ragioni di sicurezza, PortAventura World si riserva il diritto di ispezionare gli oggetti dei visitatori all'ingresso delle proprie installazioni, anche mediante l'uso di metal detectors, in quanto non è consentita l'ammissione di dispositivi elettronici, radio, armi, materiali infiammabili, esplosivi ed oggetti pericolosi. Inoltre, non saranno ammessi oggetti che, pur non essendo pericolosi, possano recare disturbo agli altri visitatori di PortAventura World.
- I minori di dodici anni dovranno essere obbligatoriamente accompagnati da un adulto che abbia compiuto la maggiore età.
- Per ragioni sanitarie e igieniche non si ammettono animali, ad eccezione dei cani guida. PortAventura World dispone di un servizio di custodia animali in cui potranno essere lasciati in caso di necessità. Gli animali dovranno, inoltre, essere in possesso dei corrispondenti certificati sanitari (servizio soggetto a disponibilità, a pagamento e con orari limitati).
- Alcune delle strutture di PortAventura World sono video sorvegliate.
- PortAventura World si riserva il diritto di verificare in qualsiasi momento il biglietto acquistato rispetto all'età del visitatore.
- Il giorno della visita è importante consultare l'orario di apertura e chiusura di PortAventura Park, di PortAventura Caribe Aquatic Park e di Ferrari Land, così come delle varie aree. Presso l'Ufficio Assistenza Visitatori potranno essere acquisite informazioni sugli orari giornalieri degli spettacoli, delle strutture e dei servizi. Tuttavia, PortAventura World si riserva il diritto di modificare il programma previsto per motivi tecnici, organizzativo, climatici, operativi o di sicurezza.
- I visitatori che desiderano uscire dalle strutture di PortAventura Park e/o PortAventura Caribe Aquatic Park e/o Ferrari Land, con l'intenzione di rientrare nel corso della stessa giornata, dovranno richiedere, all'uscita, l'apposizione di uno specifico timbro sulla mano. Per poter riaccedere alle predette strutture sarà obbligatorio esibire sia tale timbro sia il biglietto di ingresso.
- Eventuali reclami dovranno essere effettuati presso l'Ufficio Assistenza Visitatori, congiuntamente al biglietto di entrata, le chiavi dell'hotel o i pass, e, ove presente, il codice a barre.

#### II. Divieto di ammissione di alimenti, fatti salvi i casi di allergia o intolleranza

- L'ingresso di cibo o di bevande non è ammesso e PortAventura World si riserva di verificare l'osservanza della presente regola in qualsiasi momento.
- Per conoscere le norme di ingresso di alimenti in caso di allergia o intolleranza, si prega di consultare il sito web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com) o di rivolgersi all'Ufficio Assistenza Visitatori.

#### III. Servizi di noleggio e oggetti personali

- PortAventura World dispone di un servizio di noleggio passeggini per bambini previo pagamento di una caparra rimborsabile solo in caso di rispetto delle condizioni stipulate al momento del noleggio. Servizio a pagamento, soggetto a disponibilità. Per il noleggio di sedie a rotelle si prega di informarsi presso l'Ufficio Assistenza Visitatori.
- PortAventura World dispone di servizi di deposito interni ed esterni ai Parchi, in cui i visitatori potranno lasciare i propri effetti personali. PortAventura World si riserva il diritto di verificare il contenuto di tali oggetti. PortAventura World non sarà responsabile degli effetti personali depositati. Gli oggetti eventualmente dimenticati saranno considerati, alla chiusura giornaliera delle strutture, oggetti smarriti. Nel caso in cui tra gli oggetti smarriti sia presente del cibo, questo sarà buttato via alla chiusura giornaliera. Servizio soggetto a disponibilità, a pagamento e con orari limitati. Le condizioni di utilizzo di ogni struttura dovranno essere consultate in ogni sezione. Per ragioni di sicurezza il servizio potrà essere usufruito esclusivamente dal visitatore che lo abbia richiesto.
- Si prega di fare attenzione agli oggetti noleggiati durante la permanenza a PortAventura World, in quanto dal momento della consegna al visitatore, rimarranno sotto la sua piena responsabilità; il visitatore ne sarà, quindi, responsabile in caso di smarrimento, furto o danno, senza diritto alcuno alla restituzione dell'importo pagato. L'eventuale richiesta di utilizzo di un altro oggetto sarà soggetta a un nuovo accordo di noleggio, previo pagamento dell'importo previsto.
- Si raccomanda ai visitatori di prestare attenzione ai propri effetti personali durante la visita e/o permanenza a PortAventura World, in quanto PortAventura World non ne sarà responsabile in caso di smarrimento, furto o danno.

#### IV. PortAventura Park

- *PortAventuraWorld* dispone di un gran numero di attrazioni, negozi, punti di ristoro e spettacolo e può, pertanto, offrire quotidianamente una vasta scelta ai propri visitatori.
- *PortAventura World* si riserva il diritto di organizzare, programmare, limitare e vietare l'ingresso al pubblico a *PortAventura Park* e/o *PortAventura Caribe Aquatic Park* e/o *Ferrari Land* e alle relative aree.
- Ove alcune strutture siano fuori servizio, sospese o chiuse per motivi tecnici, meteorologici, operativi o di sicurezza, potrebbe essere necessario chiudere *PortAventura Park* e/o *PortAventura Caribe Aquatic Park* e/o *Ferrari Land*. In tal caso non è previsto alcun diritto al rimborso del biglietto o al cambio di data dello stesso.
- Non è consentito fumare:
  - Nell'area *SésamoAventura* dedicata alle famiglie.
  - Nell'area per bambini in *China*.
  - All'interno di ristoranti, teatri, negozi e in qualunque altro edificio.
  - Nelle zone delle attrazioni dedicate ai bambini.
  - Nelle code di ogni attrazione.

Ai sensi della legge 28/2005 del 26 dicembre, così come modificata dalla legge 42/2010 del 30 dicembre, in materia di disposizioni sanitarie in merito al tabagismo e alla vendita, somministrazione, consumo e pubblicità dei prodotti del tabacco.

- I minori di 12 anni dovranno essere sorvegliati, in ogni momento, dalla persona responsabile della loro custodia.
- Non è consentito il consumo di droghe, stupefacenti o sostanze psicotrope.
- Non è consentito l'uso di pattini, biciclette, tricicli o simili.
- Non è consentita la vendita e/o distribuzione di volantini, flyer o prodotti salvo quelli espressamente autorizzati da *PortAventura World*.
- Non è consentito fare il bagno nel lago, nelle attrazioni con acqua, né nelle fontane di *PortAventura Park*.
- Per educazione e rispetto nei confronti degli altri visitatori, si dovrà rispettare il proprio turno durante le code di attesa e non è consentito riservare il posto ad altre persone. Assentarsi dalla fila significherà farla nuovamente al proprio ritorno.
- *PortAventura World* dispone di un servizio di primo soccorso per i visitatori di *PortAventura Park*, *PortAventura Caribe Aquatic Park* e *Ferrari Land*.
- Non si dispone del servizio di altoparlanti per messaggi personali.
- Per preservare l'igiene nonché per motivi di sicurezza, educazione e rispetto degli altri visitatori, durante la permanenza presso *PortAventura Park* e/o *Ferrari Land* non si potranno indossare costumi da bagno o bikini né circolare scalzi o a torso nudo.
- Per i pagamenti effettuati con carta di credito, carta di debito o con il "*PortAventura Pass*" è obbligatorio esibire un documento che accerti l'identità del soggetto titolare. In caso in cui non sia possibile verificare la corrispondenza dei dati personali, *PortAventura World* non accetterà la carta come mezzo di pagamento.
- Per tutte le transazioni/operazioni per le quali è necessario verificare l'identità del visitatore, il personale di *PortAventura World* potrà richiedere il relativo Documento di Identità.

## V. Attrazioni

- Per ragioni di sicurezza, le attrazioni hanno limiti di utilizzo. Le norme specifiche di sicurezza sono esposte all'entrata di ogni attrazione e devono essere osservate scrupolosamente. Le indicazioni o istruzioni fornite dal personale preposto per ogni attrazione saranno, in ogni caso, prevalenti. *PortAventura World* non è responsabile dei danni che i visitatori possono subire come conseguenza dell'inosservanza di tali norme.
- In generale, non è consentito salire sulle attrazioni con effetti personali che possano causare o subire danni. Prima di salire su un'attrazione, si consiglia di lasciarli a un amico o familiare. In caso di utilizzo degli eventuali armadietti in cui è possibile lasciare i propri effetti personali mentre si usufruisce delle attrazioni, *PortAventura World* non è responsabile di furti, smarrimenti o danni causati ai medesimi.
- I tempi di attesa annunciati nelle attrazioni sono indicativi e si aggiornano a brevi intervalli di tempo in base alle circostanze che si possono verificare, senza che ciò possa originare alcun diritto di reclamo.
- Coloro i quali siano in condizioni di invalidità accreditata legalmente e/o di mobilità ridotta che non possano accedere alle attrazioni senza accompagnatore per mezzo dell'ingresso ordinario, potranno accedere, senza tempi di attesa, attraverso ingressi dedicati ad uso esclusivo, ove previsti presso le attrazioni e gli spettacoli in oggetto. Inoltre, potranno accedere accompagnati, da un massimo di quattro persone, di cui almeno una dovrà essere una persona di maggiore età pienamente capace di assistere, sempre nel rispetto delle indicazioni del personale preposto. Presso l'Ufficio Assistenza Visitatori con Esigenze Speciali sarà fornita un'identificazione al fine di facilitarne l'accesso, previa presentazione del biglietto d'ingresso, della chiave dell'hotel o del pass nonché del titolo o documento giustificativo della condizione legale di invalidità e/o mobilità limitata. *PortAventura World* si riserva il diritto di verificarne il rispetto in qualsiasi momento. Ove la struttura sia completamente adattata e senza barriere architettoniche, dovranno entrare dall'ingresso principale rispettando i tempi di attesa corrispondenti.
- Per motivi operativi il numero di persone con invalidità che possono accedere, ad ogni turno, alle attrazioni potrà essere limitato. Le persone la cui invalidità presupponga un grave impedimento ai fini della salita e discesa da treni o gondole potranno ripetere l'attrazione solo una volta, con possibilità di cambiare accompagnatore, se lo si desidera.
- I braccialetti identificativi modificati, rotti o indebitamente manomessi saranno ritirati senza diritto di sostituzione.
- Non è consentito il consumo di cibo e/o bevande all'interno delle attrazioni, mentre è permesso nell'area di attesa.
- Le attrazioni dovranno essere abbandonate al termine del giro. Ove si voglia usufruirne di nuovo, il visitatore dovrà rispettare nuovamente il turno di attesa.

## VI. Spettacoli

- L'accesso e permanenza nell'area dello spettacolo dovrà essere ordinato e nel rispetto delle indicazioni del personale preposto. Non è consentito correre, saltare od occupare posti diversi da quelli assegnati né qualunque azione che possa pregiudicare o compromettere la sicurezza o lo svolgimento dello spettacolo, il personale o altri visitatori.
- In generale, non è consentito accedere ai teatri con passeggini per bambini. Prima di entrare si consiglia di lasciarli a un amico o familiare. *PortAventuraWorld* non è responsabile di furti, smarrimenti o danni.
- Le persone con invalidità o difficoltà motorie che impediscano loro di accedere da soli agli spettacoli attraverso l'area di attesa prevista, potranno farlo attraverso ingressi specifici, senza tempi di attesa e, accompagnati, salvo casi eccezionali, da massimo un'altra persona adulta. Nello spettacolo occuperanno posti riservati a persone con invalidità.
- Gli spettacoli dovranno essere abbandonati al loro termine. Per rivedere gli spettacoli si dovrà rispettare nuovamente la fila di attesa.
- In alcuni spettacoli è proibito l'accesso dopo il loro inizio e, in ogni caso, si dovranno seguire le indicazioni del personale preposto. Ove il visitatore necessiti assentarsi temporaneamente e desidera rientrare durante la stessa rappresentazione, dovrà comunicarlo al personale preposto.
- Per educazione e rispetto degli altri visitatori, in fila si dovrà rispettare il turno. Assentarsi dalla fila significherà farla nuovamente al proprio ritorno. Non sarà permesso tenere il posto ad altre persone, né in fila né all'interno dell'area degli spettacoli.
- In alcuni spettacoli con servizio di ristoro è obbligatoria una consumazione minima a persona, variabile a seconda della struttura.
- Alcuni spettacoli e/o attività comportano il pagamento anticipato di un supplemento o di un ingresso per singola persona. Si invita a verificare le condizioni e le restrizioni di accesso presso l'Ufficio Assistenza Visitatori o direttamente in loco.

## VII. Ristorazione

- La vendita di bevande alcoliche a minori di età è proibita, ai sensi della normativa vigente.
- Durante i servizi di pranzo e cena, l'uso dei tavoli dei punti di ristoro è riservato ai clienti del punto di ristoro.
- Per educazione e rispetto degli altri visitatori non sarà consentito riservare tavoli e si potrà occuparli solo nel momento in cui si consuma il pasto.
- Nei punti di ristorazione in cui hanno luogo gli spettacoli è obbligatorio effettuare almeno una consumazione per persona, in base a quanto previsto e debitamente esposto in ciascuna struttura.

## VIII. Negozi e Giochi

- Per i cambi dei prodotti acquistati nei negozi di *PortAventura World* è necessaria la presentazione dello scontrino nonché del prodotto in buono stato, con la propria confezione ed etichetta. I cambi di prodotto potranno essere effettuati solo entro un mese a decorrere dalla data di acquisto. In nessun caso si potrà ottenere un rimborso in denaro.
- Reclami sullo stato di un prodotto non saranno accettati ove il visitatore sia già uscito dal negozio in cui ha effettuato l'acquisto o, se utilizza il nostro servizio di ritiro prodotti presso parchi o hotel, abbia già ritirato l'acquisto, in quanto è responsabilità del visitatore controllare gli articoli consegnati insieme allo scontrino al momento della vendita o del ritiro dell'acquisto.
- Gli sconti nell'acquisto di prodotti concessi ai soci titolari del pass *PortAventura Club* non sono applicabili nel parco *Ferrari Land*, né sono accumulabili ad altre offerte o promozioni.
- Ogni gioco ha le proprie norme di funzionamento a cui bisogna adempiere obbligatoriamente e, pertanto, è importante consultarle prima di giocare. *PortAventura World* si riserva il diritto di limitare il numero massimo di premi, per persona, giorno e stagione che si possono assegnare per ciascun gioco. Tali limitazioni saranno debitamente comunicate all'inizio di ogni gioco.

- Per ragioni di sicurezza, alcuni giochi presentano restrizioni. Le norme specifiche di sicurezza sono visibili all'entrata di ogni struttura e dovranno essere rigorosamente rispettate. Le indicazioni o istruzioni fornite dal personale preposto per ogni struttura saranno, in ogni caso, prevalenti. *PortAventura World* non è responsabile dei danni che i visitatori possono subire come conseguenza dell'inosservanza di tali norme.

#### **IX. PortAventura Express presso PortAventura Park**

- Con il servizio *PortAventura Express* si potrà accedere ad alcune attrazioni senza osservare l'attesa generale e/o i posti a sedere preferenziali degli spettacoli. Il godimento di tale servizio è sempre soggetto alla capacità, disponibilità e uso negli orari stabiliti, nonché al fatto che tali attrazioni e spettacoli dispongano di tale servizio. Il servizio si ottiene attraverso una tessera o un braccialetto acquistabili presso i punti vendita appositi. Il servizio è soggetto a disponibilità e a pagamento, è valido solo per il giorno dell'acquisto ed è ad uso personale e non trasferibile. Presso l'Ufficio Assistenza Visitatori si forniranno tutte le informazioni relative alle Norme di Utilizzo di tale prodotto.
- Il braccialetto Premium deve indossarsi completamente chiuso attorno al polso e senza che possa uscire dalla mano, in modo che non possa essere estratto.
- Le tessere o braccialetti manomessi, rotti e/o indebitamente modificati saranno ritirati, senza diritto ad alcuna sostituzione.
- *PortAventura World* non è responsabile per la perdita della tessera o braccialetto acquistati, che comporterà la perdita del *PortAventura Express*, senza dar luogo ad alcun diritto di restituzione dell'importo pagato. Il Visitatore potrà disporre nuovamente di tale servizio previo acquisto e pagamento di una nuova tessera o braccialetto nei corrispondenti punti vendita. Ogni attrazione del servizio *Express* ha un proprio calendario e un orario di apertura e chiusura. Si prega di consultare il calendario e gli orari di ognuna prima di effettuare l'acquisto in quanto il mancato o parziale utilizzo del prodotto acquistato non darà diritto reclami o rimborsi.
- Modalità:
  - ✓ **PortAventura Express MAX:** Con il pass *PortAventura Express Max* si potrà accedere alle attrazioni e/o ai posti preferenziali degli spettacoli che dispongono di tale servizio una volta al giorno.
  - ✓ **PortAventura Express Max GOLD:** Con il pass *PortAventura Express Max GOLD* si potrà accedere a determinate attrazioni, una volta al giorno e una sola volta in ognuna di esse, nonché si potrà usufruire di 3 accessi in prima fila solo nelle attrazioni determinate da *PortAventura World*. Questo pass consente, inoltre, l'accesso ai posti preferenziali degli spettacoli che dispongano di questo servizio.
  - ✓ **PortAventura Express PREMIUM:** Con il braccialetto *Express Premium* si potrà accedere senza limiti a determinate attrazioni e/o ai posti preferenziali degli spettacoli che dispongano di questo servizio.
  - ✓ **PortAventura Express Premium GOLD:** Con il braccialetto *Express Premium GOLD* si potrà accedere senza limiti a specifiche attrazioni senza bisogno di osservare l'attesa generale e/o i posti preferenziali degli spettacoli. Inoltre, permette di realizzare tre accessi in prima fila, una sola volta in ognuna delle attrazioni determinate da *PortAventura World*, senza possibilità di riusufruire della prima fila nella stessa attrazione.

#### **X. Filmati, immagini e fotografie**

- Come parte delle attività abituali di *PortAventura World*, in alcune strutture si scattano fotografie e/o si realizzano registrazioni a fini commerciali e/o promozionali. Ove non si voglia che la propria immagine venga ripresa, evitare il transito in tali zone.
- Le immagini scattate dai visitatori a *PortAventura World* non potranno essere utilizzate a scopi commerciali.
- *PortAventura World* non è responsabile di fotografie e/o registrazioni realizzate da terzi.
- Non è consentito fare foto o video di spettacoli, né in quei luoghi in cui già si scattano fotografie oggetto di vendita (Photoride, ...).

#### **XI. Parcheggio di veicoli**

- Il pagamento della tariffa di accesso alla zona di parcheggio permette al visitatore di parcheggiare il proprio veicolo nello spazio che, appositamente segnalato, viene assegnato dal personale preposto.
- Il biglietto corrispondente al pagamento del parcheggio dovrà essere conservato durante tutta la permanenza nelle strutture di *PortAventura World* e non potrà essere rivenduto e/o ceduto a terzi.
- Il biglietto del parcheggio ha un prezzo fisso, indipendentemente dal tempo di permanenza nello stesso e dall'ora di apertura e chiusura giornaliera delle strutture di *PortAventura World*.
- In caso di uscita dal parcheggio e successivo ritorno nel corso della stessa giornata sarà obbligatorio mostrare il biglietto al personale di *PortAventura World*. In caso contrario il visitatore dovrà pagare nuovamente la tariffa corrispondente.
- In determinati periodi della stagione, *PortAventura World* potrà stabilire parcheggi limitati ad uso riservato a quei visitatori che acquisteranno il biglietto speciale per parcheggiare in tali aree.
- Il pagamento integrale dell'importo corrispondente alla zona di parcheggio dovrà essere effettuato indipendentemente dal fatto che il visitatore sia titolare di qualunque tipo di biglietto di ingresso a *PortAventura World*, ad eccezione dei titolari di pass i quali hanno diritto all'accesso gratuito, ove ve ne sia disponibilità.
- Non è consentito il parcheggio di autocisterne.
- Per ragioni di sicurezza, raccomandiamo di chiudere a chiave il veicolo e di non lasciare alcun oggetto in vista. Il parcheggio non prevede alcun servizio di deposito o custodia del veicolo né degli oggetti al suo interno e, pertanto, *PortAventuraWorld* non è responsabile di furti, perdite o danni causati da terzi al veicolo o al suo contenuto.
- La zona di parcheggio non è sorvegliata.
- I veicoli non potranno sostare oltre l'orario di chiusura delle strutture di *PortAventura World*. In caso contrario si procederà alla loro rimozione forzata.
- È fatto assoluto divieto parcheggiare nei posti riservati ai veicoli di persone disabili o con mobilità ridotta, per i quali l'utente che ne abbia diritto (conducente o passeggero) dovrà esibire e lasciare visibile il titolo (tessera ufficiale per il parcheggio di persone con disabilità). L'inosservanza di tale norma può dar luogo all'espulsione dalle strutture.
- Non è consentito lasciare animali nei veicoli parcheggiati. L'inosservanza di tale norma può dar luogo all'espulsione dalle strutture ed eventualmente alla segnalazione all'Autorità competente.
- I posti destinati alla ricarica dei veicoli elettrici sono riservati esclusivamente a tal fine e, pertanto, in tali posti è vietato parcheggiare veicoli di diversa natura o per finalità diverse dalla ricarica.

#### **XII. Eventi speciali**

- *PortAventura World* può realizzare nelle sue strutture eventi speciali fuori e dentro l'orario di apertura, mettendo a disposizione i servizi che riterrà opportuni.
- A discrezione di *PortAventura World*, questi eventi possono essere inclusi nel prezzo dei biglietti e/o dei pass di ingresso alle strutture di *PortAventura World*.
- Gli eventi speciali possono essere diretti al pubblico in generale o limitati a gruppi predeterminati da *PortAventura World*.
- In ogni caso si prega di informarsi presso l'Ufficio Assistenza Visitatori sulle condizioni dei diversi eventi speciali.
- Gli eventi speciali saranno soggetti alle presenti norme di funzionamento, per quanto applicabili, e quelle che *PortAventura World* ritenga opportuno stabilire per ogni evento.

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

- Il pass, a seconda della tipologia acquistata, danno diritto ad accedere a *PortAventura Park*, *PortAventura Park* e *Caribe Aquatic Park* o a *PortAventura Park*, *Caribe Aquatic Park* e *Ferrari Land* in conformità con il calendario e l'orario di apertura al pubblico totale o parziale relativo a ciascuna struttura e ai relativi spettacoli, attrazioni e tutte le altre installazioni, sempre nel rispetto dei limiti di accesso, funzionamento, operatività e sicurezza.
- L'acquisto del pass presuppone l'accettazione del contenuto delle Norme di Funzionamento di *PortAventura Park*, *Caribe Aquatic Park* e *Ferrari Land* e, pertanto, la loro piena osservanza durante tutta la permanenza nelle strutture di *PortAventura World*. Le Norme di Funzionamento sono debitamente esposte al pubblico attraverso cartelli informativi e sono disponibili anche presso l'Ufficio Assistenza Visitatori o agli sportelli di *Guest Service* degli Hotel.
- Ogni persona può essere titolare di un solo pass.
- I pass non possono essere rivenduti né rimborsati o ceduti.
- Esistono differenti tipologie di pass:
  - **Pass Gold:** dà diritto ad accedere a *PortAventura Park*.
  - **Pass Premium:** dà diritto ad accedere a *PortAventura Park* e a *Caribe Aquatic Park*.
  - **Pass Platinum:** dà diritto ad accedere a *PortAventura Park*, *Caribe Aquatic Park* e a *Ferrari Land*.
- Il rinnovo del pass non sarà autorizzato in caso di mancata regolarizzazione dei pagamenti relativi alla stagione in corso o alle precedenti. Prima di effettuare qualsiasi acquisto si dovranno saldare tutti i conti in sospeso.

- I pass sono personali e non trasferibili e, pertanto, non possono essere utilizzati da una persona diversa dal titolare. Per questo motivo *PortAventura World* si riserva il diritto di verificare l'identità del titolare ad ogni utilizzo.
  - I pass dovranno essere conservati durante tutta la permanenza nelle strutture di *PortAventura World* e, ove richiesto, essere mostrati al personale preposto.
  - I minori di dodici anni dovranno essere obbligatoriamente accompagnati da un adulto di maggior età.
  - Per i minori da 0 a 3 anni si potrà richiedere il Pass Bambini, che permette solo l'accesso al *PortAventura Park*, senza nessun altro beneficio. Il Pass Bambini rimarrà valido fino al compimento del 4° anno di età, indipendentemente dal periodo di validità. Il Pass Bambini deve essere obbligatoriamente associato al pass della madre, del padre o del tutore legale del bambino.
  - *PortAventura World* si riserva il diritto di ammissione, espulsione dalle proprie strutture nonché di ritirare temporaneamente o definitivamente i pass, ove sussista uno dei seguenti motivi:
    - Inosservanza delle presenti Norme di Funzionamento del Club *PortAventura*.
    - Inosservanza delle Norme di Funzionamento di *PortAventura Park*, *Caribe Aquatic Park* o *Ferrari Land*.
    - Mancato o parziale pagamento del prezzo del o dei pass.
    - Disturbo dell'ordine pubblico.
    - Uso fraudolento del pass.
    - Condotte che possano pregiudicare gli altri Visitatori.
    - Danni, deterioramenti o malfunzionamenti alle strutture di *PortAventura World*.
    - Eventuali danni in qualsiasi modo arrecati all'immagine di *PortAventura World*, mediante la pubblicazione di informazioni palesemente false, offensive, contrarie alla legge, alla morale, all'ordine pubblico, diffamatorie o che, secondo il ragionevole giudizio di *PortAventura World*, possano ledere o pregiudicare l'immagine di *PortAventura World*, dei suoi dipendenti, o di terzi, comporteranno, inoltre, il ritiro definitivo dei pass o il divieto di rinnovo alla scadenza.
  - Il pass conferisce al titolare i seguenti diritti:
    - Accesso libero e gratuito alla zona di parcheggio dei parchi, senza diritto alcuno all'uso di un posto preferenziale. E' espressamente e severamente proibito parcheggiare nei posti riservati a persone con disabilità a mobilità ridotta (ovviamente salvo che siano aventi diritto, purché esibiscano e lascino visibile il titolo corrispondente). L'inosservanza di tale norma darà luogo al ritiro immediato del pass.
    - Accesso libero, gratuito e ripetibile a *PortAventura Park*, *Caribe Aquatic Park*, o *Ferrari Land*, a seconda del tipo di pass, durante il periodo di validità e in conformità con il calendario e l'orario di apertura di ciascun parco.
    - Con il Pass Gold è concesso, inoltre, l'accesso libero, gratuito e ripetibile a *Caribe Aquatic Park* durante il periodo gratuito associato a questo tipo di pass, così come definito all'inizio di ogni stagione, purché il pass sia valido e in conformità con l'orario di apertura del parco.
    - Vantaggi, sconti e promozioni previsti per ciascun tipo di pass e in conformità con le condizioni prestabilite. Il titolare del pass è tenuto a informarsi personalmente in merito alle promozioni offerte da *PortAventura World*, senza diritto alcuno a proroghe o reclami ove non ne abbia beneficiato durante il periodo di validità dell'iniziativa, che *PortAventura World* dovrà comunicare esplicitamente affinché i soci ne siano a conoscenza.
  - I pass possono essere acquistati solo nei punti vendita ufficiali di *PortAventura World* (sito web, Ufficio del Club e punti autorizzati). L'acquisto di pass con modalità o attraverso canali non autorizzati sarà causa del ritiro definitivo degli stessi.
  - Ogni titolare disporrà di un solo pass valido, di cui non si rilasceranno copie o duplicati.
  - Qualunque promozione, vantaggio o sconto offerto in relazione ai pass avrà una specifica validità prestabilita e potrebbe non essere ripetuto nelle successive stagioni o periodi. Le promozioni non sono cumulabili.
  - Il possesso del pass non consente di accedere a spettacoli, concerti, rappresentazioni e/o altre attività straordinarie di *PortAventura World* che prevedano il previo pagamento di un biglietto di ingresso supplementare in conformità con le disposizioni prestabilite per ciascun evento. In caso di smarrimento, furto, deterioramento o danno del pass, il titolare ne dovrà dare tempestiva comunicazione a *PortAventura World*, rivolgendosi all'Ufficio del Club *PortAventura* o telefonando al numero 902 40 42 44; l'eventuale sostituzione del pass avverrà a titolo gratuito per la prima volta, indipendentemente dal motivo, mentre per le successive volte sarà applicato il costo prestabilito per la stagione in corso.
  - La data di scadenza della validità del pass non potrà essere, in nessun caso, modificata su richiesta del titolare.
- In caso di forza maggiore o in situazioni particolari di cui il titolare possa dare prova, *PortAventura World* potrà, a propria discrezione, permettere il cambio, solo per una volta, del nominativo del titolare, in modo che il nuovo soggetto possa usufruire del pass per il tempo di validità restante. Nel caso in cui l'età del nuovo titolare presupponga un minor costo del pass, i richiedenti non avranno diritto a reclamare la differenza, così come, nel caso in cui l'età del nuovo titolare comporti un maggior costo del pass, *PortAventura World* non avrà diritto a chiedere la differenza di prezzo.

#### XIV. Ufficio Assistenza Visitatori con Esigenze Speciali

- *PortAventura World* dispone di un Ufficio Assistenza Visitatori con Esigenze Speciali nella zona di entrata dei parchi al fine di:
  - Vendere biglietti di ingresso al prezzo o tariffa per persone con invalidità, ove la condizione legale di invalidità sia dimostrata previa presentazione di tessera, certificato o titolo ufficiale corrispondente in vigore (grado di invalidità a partire dal 33%).
  - Rilasciare le identificazioni di ingressi speciali ad attrazioni ai visitatori con invalidità e nella cui tessera, certificato o titolo ufficiale sia espressa anche la necessità di aiuto di una terza persona.
  - Dare informazioni in merito a quali attrazioni, ristoranti, spettacoli e, in generale, servizi e strutture di *PortAventura World* sono le più adeguate per il loro utilizzo o godimento.
  - Servire in maniera diretta e specializzata i visitatori con invalidità.
  - Assistere casi particolari.

#### XV. Carattere generale

- Le presenti norme possono essere oggetto di modifiche senza preavviso. Le norme valide e applicabili sono esposte presso l'Ufficio Assistenza Visitatori e sulla pagina web di *PortAventura World*.

***PortAventura World vi augura una Buona Permanenza***



**Benvenuti a *PortAventura World***

## **Norme di Funzionamento del parco Ferrari Land - Stagione 2018**

### I. Accesso ai parchi

- I biglietti di ingresso e i pass, a seconda della tipologia acquistata, danno diritto ad accedere al/ai parco/parchi di *PortAventura World* espressamente indicati e, in ogni caso, a godere del/i parco/ parchi a seconda della validità dei biglietti e in conformità con il calendario e l'orario di apertura totale o parziale relativo a ciascuna struttura, agli spettacoli, alle attrazioni e a tutte le altre strutture, sempre nel rispetto dei limiti di accesso, funzionamento e sicurezza.

- Le tariffe vigenti per ogni modalità di entrata sono pubblicate sul sito web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com), e possono essere soggette a revisioni e modifiche. Si consiglia di verificare la tariffa giornaliera al momento dell'acquisto. Alcuni servizi non sono inclusi nel prezzo del biglietto di ingresso o del pass: per informazioni sulle condizioni di acquisto e utilizzo degli stessi, si prega di rivolgersi all'Ufficio Assistenza Visitatori.
- *PortAventura World* informa che alcuni giochi, spettacoli e/o attività possono essere soggetti al pagamento di un supplemento o di un costo d'ingresso. Si prega, quindi, di consultare previamente le relative condizioni e di verificare i limiti di accesso con l'Ufficio Assistenza Visitatori o nella struttura stessa.
- I biglietti di ingresso e i pass dovranno essere acquistati presso le biglietterie di *PortAventura World* nei punti vendita autorizzati ovvero online sul sito web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com).
- *PortAventura World* ammette solo biglietti e/o promozioni acquistati nei punti vendita ufficiali, non rispondendo in nessun caso di biglietti o promozioni acquistati diversamente.
- I biglietti di ingresso, le chiavi degli hotel e i pass dovranno essere conservati durante tutta la permanenza presso le strutture di *PortAventura World* e, se richiesto, essere esibiti al nostro personale ai fini della verifica del corretto utilizzo degli stessi.
- I biglietti di ingresso, i prodotti *PortAventura Express*, i coupon promozionali, le chiavi degli hotel e i pass non sono in alcun modo rimborsabili, né è possibile cambiare le loro date di validità. I biglietti di ingresso, coupon promozionali o pass rotti, manomessi, fotocopiati o danneggiati non saranno, in nessun caso, ammessi.
- I biglietti di ingresso, i coupon promozionali, i prodotti *PortAventura Express*, le chiavi degli hotel e i pass non possono essere oggetto di rivendita in quanto nominativi e non trasferibili; *PortAventura World* si riserva, pertanto, il diritto di verificare l'identità dell'utente ad ogni utilizzo.
- *PortAventura World* non sarà responsabile della perdita o del furto dei biglietti di ingresso, pass, chiavi degli hotel o dei prodotti *PortAventura Express* da parte dei visitatori.
- In caso di eccessiva affluenza di visitatori presso *PortAventura World* che possa ostacolare l'operatività delle proprie strutture e/o per ragioni di sicurezza, *PortAventura World* potrà cessare di vendere i biglietti di ingresso validi per la giornata in oggetto, al fine di garantire ai visitatori di usufruire pienamente delle visite, evitando code e affollamenti.
- *PortAventura World* si riserva il diritto di ammissione ed espulsione dalle proprie strutture nonché di ritirare pass o biglietti di ingresso validi per una o più giornate, senza possibilità di rimborso, qualora sussista uno dei seguenti motivi:
  - Inosservanza delle presenti norme.
  - Disturbo dell'ordine pubblico.
  - Uso fraudolento di biglietti di ingresso, coupon promozionali o pass.
  - Condotte che possano pregiudicare gli altri visitatori.
  - Attribuzione di funzioni proprie del personale di *PortAventura World* mediante l'utilizzo di uniformi o costumi che possano trarre in inganno gli altri visitatori.
  - Danni, pregiudizi o guasti alle installazioni di *PortAventura World*.
- Per ragioni di sicurezza, *PortAventura World* si riserva il diritto di ispezionare gli oggetti dei visitatori all'ingresso delle proprie installazioni, anche mediante l'uso di metal detectors, in quanto non è consentita l'ammissione di dispositivi elettronici, radio, armi, materiali infiammabili, esplosivi e oggetti pericolosi. Inoltre, non saranno ammessi oggetti che, pur non essendo pericolosi, possano recare disturbo agli altri visitatori di *PortAventura World*.
- I minori di dodici anni dovranno essere obbligatoriamente accompagnati da un adulto che abbia compiuto la maggiore età.
- Per ragioni sanitarie e igieniche non si ammettono animali, ad eccezione dei cani guida. *PortAventura World* dispone di un servizio di custodia animali in cui potranno essere lasciati in caso di necessità. Gli animali dovranno, inoltre, essere in possesso dei corrispondenti certificati sanitari (servizio soggetto a disponibilità, a pagamento e con orari limitati).
- Alcune delle strutture di *PortAventura World* sono video sorvegliate.
- *PortAventura World* si riserva il diritto di verificare, in qualsiasi momento, il biglietto acquistato rispetto all'età del visitatore.
- Il giorno della visita è importante consultare l'orario di apertura e chiusura di *PortAventura Park*, di *PortAventura Caribe Aquatic Park*, e di *Ferrari Land*, così come delle varie aree. Presso l'Ufficio Assistenza Visitatori potranno essere acquisite informazioni sugli orari giornalieri degli spettacoli, delle strutture e dei servizi. Tuttavia, *PortAventura World* si riserva il diritto di modificare il programma previsto per motivi tecnici, operativi, di sicurezza o condizioni meteorologiche.
- I visitatori che desiderano uscire dalle strutture di *PortAventura Park* e/o *PortAventura Caribe Aquatic Park* e/o *Ferrari Land* con l'intenzione di rientrare nel corso della stessa giornata o sessione, dovranno richiedere all'uscita l'apposizione di uno specifico timbro sulla mano. Per poter riaccedere alle predette strutture sarà obbligatorio esibire sia tale timbro sia il biglietto di ingresso.
- Eventuali reclami dovranno essere presentati presso l'Ufficio Assistenza Visitatori, congiuntamente al biglietto di ingresso, le chiavi dell'hotel o i pass e, ove presente, il codice a barre.

## II. Divieto di ammissione di alimenti, fatti salvi i casi di allergia o intolleranza

- L'ingresso di cibo o di bevande non è ammesso e *PortAventura World* si riserva di verificare l'osservanza della presente regola in qualsiasi momento.
- Per conoscere le norme di ingresso di alimenti in caso di allergia o intolleranza, si prega di consultare il sito web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com) o di rivolgersi all'Ufficio Assistenza Visitatori.

## III. Servizi di noleggio e oggetti personali

- *PortAventura World* dispone di un servizio di noleggio di passeggini per bambini previo pagamento di una caparra rimborsabile solo in caso di rispetto delle condizioni stipulate al momento del noleggio. Servizio a pagamento soggetto a disponibilità. Per il noleggio di sedie a rotelle si prega di informarsi presso l'Ufficio Assistenza Visitatori.
- *PortAventura World* dispone di servizi di deposito, interni ed esterni ai parchi, in cui i visitatori potranno lasciare i propri effetti personali. *PortAventura World* si riserva il diritto di verificare il contenuto di tali oggetti. *PortAventura World* non sarà responsabile degli effetti personali depositati. Gli oggetti eventualmente dimenticati saranno considerati, alla chiusura giornaliera delle strutture, oggetti smarriti. Nel caso in cui tra gli oggetti smarriti sia presente del cibo, questo sarà buttato via alla chiusura giornaliera. Servizio soggetto a disponibilità, a pagamento e con orari limitati. Le condizioni di utilizzo di ogni struttura dovranno essere consultate in ogni sezione. Per ragioni di sicurezza il servizio potrà essere usufruito esclusivamente dal visitatore che lo abbia richiesto.
- Si prega di fare attenzione agli oggetti noleggiati durante la permanenza a *PortAventura World*, in quanto dal momento della consegna al visitatore, rimarranno sotto la sua piena responsabilità; il visitatore ne sarà, quindi, responsabile in caso di smarrimento, furto o danno, senza diritto alcuno alla restituzione dell'importo pagato. L'eventuale richiesta di utilizzo di un altro oggetto sarà soggetta a un nuovo accordo di noleggio, previo pagamento dell'importo previsto.
- Si raccomanda ai visitatori di prestare attenzione ai propri effetti personali durante la visita e/o permanenza a *PortAventura World*, in quanto *PortAventura World* non ne sarà responsabile in caso di smarrimento, furto o danno.

## IV. Ferrari Land

- *PortAventuraWorld* dispone di un gran numero di attrazioni, negozi, punti di ristoro e spettacoli e può, pertanto, offrire quotidianamente una vasta scelta ai propri visitatori.
- *PortAventura World* si riserva il diritto di organizzare, programmare, limitare e vietare l'ingresso al pubblico a *PortAventura Park* e/o *PortAventura Caribe Aquatic Park* e/o *Ferrari Land* e alle relative aree.
- Ove alcune strutture siano fuori servizio, sospese o chiuse per motivi tecnici, meteorologici, operativi o di sicurezza, potrebbe essere necessario chiudere *PortAventura Park* e/o *PortAventura Caribe Aquatic Park*, e/o *Ferrari Land*. In tal caso non è previsto alcun diritto al rimborso del biglietto o al cambio di data dello stesso.
- Non è consentito fumare:
  - all'interno dei ristoranti, teatri, negozi e qualunque altro edificio;
  - nelle zone di attrazioni dedicate ai bambini;
  - nelle code di ogni attrazione.
- Ai sensi della legge 28/2005 del 26 dicembre, così come modificata dalla legge 42/2010 del 30 dicembre, in materia di disposizioni sanitarie in merito al tabagismo e di vendita, somministrazione, consumo e pubblicità dei prodotti del tabacco.
- I minori di 12 anni dovranno essere sorvegliati, in ogni momento, dalla persona responsabile della loro custodia.
- Non è consentito il consumo di droghe, stupefacenti o sostanze psicotrope.
- Non è consentito l'uso di pattini, biciclette, tricicli o simili.
- Non è consentita la vendita e/o distribuzione di volantini, flyer o prodotti salvo quelli espressamente autorizzati da *PortAventura World*.
- Non è consentito fare il bagno nel lago, nelle attrazioni con acqua, né nelle fontane di *PortAventura Park* e/o *Ferrari Land*.
- Per educazione e rispetto nei confronti degli altri visitatori, si dovrà rispettare il proprio turno durante le code di attesa e non è consentito riservare il posto ad altre persone. Assentarsi dalla fila significherà farla nuovamente al proprio ritorno.
- *PortAventura World* dispone di un servizio di pronto soccorso per i visitatori di *PortAventura Park*, *PortAventura Caribe Aquatic Park* e *Ferrari Land*.
- Non si dispone del servizio di altoparlanti per messaggi personali.
- Per preservare l'igiene nonché per motivi di sicurezza, educazione e rispetto degli altri visitatori, durante la permanenza presso *PortAventura Park* e/o *Ferrari Land* non si potranno indossare costumi da bagno o bikini né circolare scalzi o a torso nudo.
- Per i pagamenti effettuati con carta di credito, carta di debito o con il "PortAventura Pass" è obbligatorio esibire un documento che accerti l'identità del soggetto titolare. In caso in cui non sia possibile verificare la corrispondenza dei dati personali, *PortAventura World* non accetterà la carta come mezzo di pagamento.
- Per tutte le transazioni/operazioni per le quali è necessario verificare l'identità del visitatore, il personale di *PortAventura World* potrà richiedere il relativo Documento di Identità.

## V. Attrazioni

- Per ragioni di sicurezza, le attrazioni hanno limiti di utilizzo. Le specifiche norme di sicurezza sono esposte all'entrata di ogni attrazione e devono essere osservate scrupolosamente. Le indicazioni o istruzioni fornite dal personale preposto per ogni attrazione saranno, in ogni caso, prevalenti. *PortAventura World* non è responsabile dei danni che i visitatori possono subire come conseguenza dell'inosservanza di tali norme.
- In generale, non è consentito salire sulle attrazioni con effetti personali che possano causare o subire danni. Prima di salire su un'attrazione, si consiglia di lasciarli a un amico o familiare. In caso di utilizzo degli eventuali armadietti in cui è possibile lasciare i propri effetti personali mentre si usufruisce delle attrazioni, *PortAventura World* non è responsabile di furti, smarrimenti o danni causati ai medesimi.
- I tempi di attesa annunciati nelle attrazioni sono indicativi e si aggiornano a brevi intervalli di tempo in base alle cirPortAventure che si possono verificare, senza che ciò possa originare alcun diritto di reclamo. Coloro i quali presentino condizioni di invalidità accreditata legalmente e/o di mobilità limitata che ne impediscano l'accesso alle attrazioni senza accompagnamento e attraverso la prevista linea di attesa, potranno avere accesso, senza necessità di attesa, tramite ingressi specifici di uso esclusivo, ove previsti nelle attrazioni e negli spettacoli in oggetto. Inoltre, potranno accedere accompagnati da un massimo di quattro persone, di cui almeno una dovrà essere una persona di maggiore età pienamente capace di assistere, sempre nel rispetto delle indicazioni del personale preposto. Presso l'Ufficio Assistenza Visitatori con Esigenze Speciali sarà fornita un'identificazione al fine di facilitarne l'accesso, previa presentazione del biglietto d'ingresso, della chiave dell'hotel o del pass nonché del titolo o documento giustificativo della condizione legale di invalidità e/o mobilità limitata. *PortAventura World* si riserva il diritto di verificarne il rispetto in qualsiasi momento. Ove la struttura sia completamente adattata e senza barriere architettoniche, dovranno entrare dall'ingresso principale rispettando i tempi di attesa corrispondenti.
- Per motivi operativi il numero di persone con invalidità che possono accedere, ad ogni turno, alle attrazioni potrà essere limitato. Le persone la cui invalidità presupponga un grave impedimento ai fini della salita e discesa da treni o gondole potranno ripetere l'attrazione solo una volta, con possibilità di cambiare accompagnatore, se lo si desidera.
- I braccialetti identificativi modificati, rotti o indebitamente manomessi saranno ritirati senza diritto di sostituzione.
- Non è consentito il consumo di cibo e/o bevande all'interno delle attrazioni, mentre è permesso nell'area di attesa.
- Le attrazioni dovranno essere abbandonate al termine del giro. Ove si voglia usufruirne di nuovo, il visitatore dovrà rispettare nuovamente il turno di attesa.

## VI. Spettacoli

- L'accesso e permanenza nell'area dello spettacolo dovrà essere ordinato e nel rispetto delle indicazioni del personale preposto. Non è consentito correre, saltare od occupare posti diversi da quelli assegnati né qualunque azione che possa pregiudicare o compromettere la sicurezza, lo svolgimento dello spettacolo, il personale o altri visitatori.
- In generale, non è consentito accedere ai teatri con passeggini per bambini. Prima di entrare si consiglia di lasciarli a un amico o familiare. *PortAventuraWorld* non è responsabile di furti, smarrimenti o danni.
- Le persone con invalidità o difficoltà motorie che impediscano loro di accedere da soli agli spettacoli attraverso l'area di attesa prevista, potranno farlo attraverso ingressi specifici, senza tempi di attesa e accompagnati, salvo casi eccezionali, da massimo un'altra persona adulta. Nello spettacolo occuperanno i posti riservati alle persone con invalidità.
- Gli spettacoli dovranno essere abbandonati al loro termine. Per rivedere gli spettacoli, si dovrà rispettare nuovamente la fila di attesa.
- In alcuni spettacoli è proibito l'accesso dopo il loro inizio e, in ogni caso, si dovranno seguire le indicazioni del personale preposto. Ove il visitatore necessiti assentarsi temporaneamente e desidera rientrare durante la stessa rappresentazione, dovrà comunicarlo al personale preposto.
- Per educazione e rispetto degli altri visitatori, in fila si dovrà rispettare il proprio turno. Assentarsi dalla fila significherà farla nuovamente al proprio ritorno. Non sarà permesso tenere il posto ad altre persone, né in fila né all'interno dell'area degli spettacoli.
- In alcuni spettacoli con servizio di ristoro è obbligatoria una consumazione minima per persona, variabile a seconda della struttura.
- Alcuni spettacoli e/o attività comportano il pagamento anticipato di un supplemento o di un ingresso per singola persona. Si invita a verificare le condizioni e le restrizioni di accesso presso l'Ufficio Assistenza Visitatori o direttamente in loco.

## VII. Ristorazione

- La vendita di bevande alcoliche a minori di età è proibita, ai sensi della normativa vigente.
- Durante i servizi di pranzo e cena l'uso dei tavoli dei punti di ristoro è riservato ai consumatori.
- Per educazione e rispetto degli altri visitatori non sarà consentito prenotare tavoli e si potrà occuparli solo nel momento in cui si consuma il pasto.
- Nei punti di ristorazione in cui hanno luogo gli spettacoli è obbligatorio effettuare almeno una consumazione per persona, in base a quanto previsto e debitamente esposto in ciascuna struttura.

## VIII. Negozi e Giochi

- Per i cambi dei prodotti acquistati nei negozi di *PortAventura World* è indispensabile la presentazione dello scontrino nonché del prodotto in buono stato, con la propria confezione ed etichetta. I cambi di prodotto potranno essere effettuati solo entro un mese a decorrere dalla data di acquisto. In nessun caso si potrà ottenere un rimborso in denaro.
- Reclami sullo stato di un prodotto non saranno accettati ove il visitatore sia già uscito dal negozio in cui ha effettuato l'acquisto o, se utilizza il nostro servizio di ritiro prodotto presso i parchi o gli hotel, abbia già ritirato l'acquisto, in quanto è responsabilità del Visitatore controllare gli articoli consegnati insieme allo scontrino al momento della vendita o del ritiro dell'acquisto.
- Gli sconti per l'acquisto di prodotti concessi ai soci titolari del pass PortAventura Club non sono applicabili nel parco Ferrari Land.
- Ogni gioco ha le proprie norme di funzionamento cui bisogna adempiere obbligatoriamente e, pertanto, è importante consultarle prima di giocare. *PortAventura World* si riserva il diritto di limitare il numero massimo di premi, per persona, giorno e stagione che si possono assegnare per ciascun gioco. Tali limitazioni saranno debitamente comunicate all'inizio di ogni gioco.
- Per ragioni di sicurezza, alcuni giochi presentano restrizioni. Le specifiche norme di sicurezza sono visibili all'entrata di ogni struttura e dovranno essere rigorosamente rispettate. Le indicazioni o istruzioni fornite dal personale preposto per ogni struttura saranno, in ogni caso, prevalenti. *PortAventura World* non è responsabile dei danni che i visitatori possono subire come conseguenza dell'inosservanza di tale norma.

## IX. PortAventura Express presso Ferrari Land

- Con il servizio PortAventura Express si potrà accedere ad alcune attrazioni senza osservare l'attesa generale e/o i posti a sedere preferenziali degli spettacoli. Il godimento di tale servizio è sempre soggetto alla capacità, disponibilità e uso negli orari stabiliti, nonché al fatto che tali attrazioni e spettacoli dispongano di tale servizio. Il servizio si ottiene attraverso una tessera o un braccialetto, acquistabili presso i punti vendita appositi. Il servizio è soggetto a disponibilità, a pagamento, è valido solo per il giorno dell'acquisto ed è ad uso personale e non trasferibile. Presso l'Ufficio Assistenza Visitatori si forniranno tutte le informazioni relative alle Norme di Utilizzo di tale prodotto.
- Il braccialetto Express Premium deve indossarsi completamente chiuso attorno al polso e senza che possa uscire dalla mano, in modo che non possa essere estratto.
- Le tessere o braccialetti manomessi, rotti e/o indebitamente modificati saranno ritirati, senza diritto ad alcuna sostituzione.
- *PortAventura World* non è responsabile della perdita della tessera o braccialetto acquistati, che comporterà la perdita del PortAventura Express, senza dar luogo ad alcun diritto di restituzione dell'importo pagato. Il visitatore potrà disporre nuovamente di tale servizio previo acquisto e pagamento di una nuova tessera o braccialetto nei corrispondenti punti vendita. Ogni attrazione del servizio Express ha un proprio calendario e un orario di apertura e chiusura. Si prega di consultare il calendario e gli orari di ognuna prima di effettuare l'acquisto in quanto il mancato o parziale utilizzo del prodotto acquistato non darà diritto reclami o rimborsi.

## X. Filmati, immagini e fotografie

- Come parte delle attività abituali di *PortAventura World*, in alcune delle strutture si scattano fotografie e/o si realizzano registrazioni a fini commerciali e/o promozionali. Ove non si voglia che la propria immagine venga ripresa, evitare il transito in tali zone.
- Le immagini scattate dai visitatori a *PortAventura World* non potranno essere utilizzate a scopi commerciali.
- *PortAventura World* non è responsabile di fotografie e/o registrazioni realizzate da terzi.
- Non è consentito fare foto o video di spettacoli, né in quei luoghi in cui già si scattano fotografie oggetto di vendita (Photodisc, ...).

## XI. Parcheggio di veicoli

- Il pagamento della tariffa di accesso alla zona di parcheggio permette al visitatore di parcheggiare il proprio veicolo nello spazio che, appositamente segnalato, viene assegnato dal personale preposto.

- Il biglietto corrispondente al pagamento del parcheggio dovrà essere conservato durante tutta la permanenza nelle strutture di *PortAventura World* e non potrà essere rivenduto e/o ceduto a terzi.
- Il biglietto del parcheggio ha un prezzo fisso, indipendentemente dal tempo di permanenza nello stesso e dall'ora di apertura e chiusura giornaliera delle strutture di *PortAventura World*.
- In caso di uscita dal parcheggio e successivo ritorno nel corso della stessa giornata sarà obbligatorio mostrare il biglietto al personale di *PortAventura World*. In caso contrario il visitatore dovrà pagare nuovamente la tariffa corrispondente.
- In determinati periodi della stagione, *PortAventura World* potrà stabilire parcheggi limitati ad uso riservato a quei visitatori che acquisteranno il biglietto speciale per parcheggiare in tali aree.
- Il pagamento integrale dell'importo corrispondente alla zona di parcheggio dovrà essere effettuato indipendentemente dal fatto che il visitatore sia titolare di qualunque tipo di biglietto di ingresso a *PortAventura World*, ad eccezione dei titolari di pass i quali hanno diritto all'accesso gratuito, ove ve ne sia disponibilità.
- Non è consentito il parcheggio di autosterne.
- Per ragioni di sicurezza, raccomandiamo di chiudere a chiave il veicolo e di non lasciare alcun oggetto in vista. Il parcheggio non prevede alcun servizio di deposito o custodia del veicolo né degli oggetti al suo interno e, pertanto, *PortAventura World* non è responsabile di furti, perdite o danni causati da terzi al veicolo o al suo contenuto.
- La zona di parcheggio non è sorvegliata.
- I veicoli non potranno sostare oltre l'orario di chiusura delle strutture di *PortAventura World*. In caso contrario si procederà alla loro rimozione forzata.
- È fatto assoluto divieto parcheggiare nei posti riservati ai veicoli di persone disabili o con mobilità ridotta, per i quali l'utente che ne abbia diritto (conducente o passeggero) dovrà esibire e lasciare visibile il titolo (tessera ufficiale per il parcheggio di persone con disabilità). L'inosservanza di tale norma può dar luogo all'espulsione dalle strutture. Non è consentito lasciare animali nei veicoli parcheggiati. L'inosservanza di tale norma può dar luogo all'espulsione dalle installazioni ed eventualmente la segnalazione all'Autorità competente.
- I posti destinati alla ricarica dei veicoli elettrici sono riservati esclusivamente a tal fine e, pertanto, in tali posti è vietato parcheggiare veicoli di diversa natura o per finalità diverse dalla ricarica.

## XII. Eventi speciali

- *PortAventura World* può realizzare nelle sue strutture eventi speciali fuori e dentro l'orario di apertura, mettendo a disposizione i servizi che riterrà opportuni.
- A discrezione di *PortAventura World*, questi eventi possono essere, o non essere, inclusi nel prezzo dei biglietti e/o dei pass di ingresso alle strutture di *PortAventura World*.
- Gli eventi speciali possono essere diretti al pubblico in generale o limitati a gruppi predeterminati da *PortAventura World*.
- In ogni caso, si prega di informarsi presso l'Ufficio Assistenza Visitatori sulle condizioni dei predetti eventi speciali.
- Gli eventi speciali saranno soggetti alle presenti norme di funzionamento, per quanto applicabili, e a quelle che *PortAventura World* ritenga opportuno stabilire per ogni evento.

## XIII. Assistenza Visitatori con Esigenze Speciali

- *PortAventura World* dispone di un Ufficio Assistenza Visitatori con Esigenze Speciali nella zona di entrata dei parchi al fine di:
  - Vendere biglietti di ingresso al prezzo o tariffa per persone con invalidità, ove la condizione legale di invalidità sia dimostrata previa presentazione di tessera, certificato o titolo ufficiale corrispondente in vigore (grado di invalidità a partire dal 33%).
  - Rilasciare le identificazioni di ingressi speciali ad attrazioni ai visitatori con invalidità nella cui tessera, certificato o titolo ufficiale sia espressa anche la necessità di assistenza di una terza persona.
  - Dare informazioni in merito a quali attrazioni, ristoranti, spettacoli e, in generale, servizi e strutture di *PortAventura World* sono le più adeguate per il loro utilizzo o godimento.
  - Servire in maniera diretta e specializzata i visitatori con invalidità.
  - Assistere casi particolari.

## XIV. Carattere generale

- Le presenti norme possono essere oggetto di modifiche senza preavviso. Le norme valide e applicabili sono esposte presso l'Ufficio Assistenza Visitatori e sulla pagina web di *PortAventura World*.

***PortAventura World vi augura una Buona Permanenza***



**Benvenuti a PortAventura World**

## **Norme di Funzionamento di PortAventura Caribe Aquatic Park - Stagione 2018**

### I. Accesso ai parchi

- I biglietti di ingresso e i pass, a seconda della tipologia acquistata, danno diritto ad accedere ad/ai parco/parchi di *PortAventura World* espressamente indicati e, in ogni caso, a godere dell'i parco/parchi a seconda della validità dei biglietti e in conformità con il calendario e l'orario di apertura totale o parziale relativo a ciascuna struttura, agli spettacoli, alle attrazioni e a tutte le altre strutture, sempre nel rispetto dei limiti di accesso, funzionamento e sicurezza.
- Le tariffe vigenti per ogni modalità di entrata sono pubblicate sul sito web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com) e possono essere soggette a revisioni e modifiche. Si consiglia di verificare la tariffa giornaliera al momento dell'acquisto. Alcuni servizi non sono inclusi nel prezzo del biglietto di ingresso o del pass: per informazioni sulle condizioni di acquisto e utilizzo degli stessi, si prega di rivolgersi all'Ufficio Assistenza Visitatori.
- *PortAventura World* informa che alcune attrazioni, spettacoli e/o attività possono essere soggetti al pagamento di un supplemento. Si prega, quindi, di consultare previamente le relative condizioni e di verificare i limiti di accesso con l'Ufficio Assistenza Visitatori o nella struttura stessa.
- I biglietti di ingresso e i pass dovranno essere acquistati presso le biglietterie di *PortAventura World*, nei punti vendita autorizzati ovvero online sul sito web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com).
- *PortAventura World* ammette solo biglietti e/o promozioni acquistati nei punti vendita ufficiali, non rispondendo in nessun caso di biglietti o promozioni acquistati diversamente.
- I biglietti di ingresso, le chiavi degli hotel e i pass dovranno essere conservati durante tutta la permanenza presso le strutture di *PortAventuraWorld* e, se richiesto, essere esibiti al nostro personale a fini della verifica del corretto utilizzo degli stessi.
- I biglietti di ingresso, i prodotti *PortAventura Express*, i coupon promozionali, le chiavi degli hotel e i pass non sono in alcun modo rimborsabili, né è possibile cambiare le loro date di validità. Coupon promozionali o pass rotti, manomessi, fotocopiati o danneggiati non saranno, in nessun caso, ammessi.
- I biglietti di ingresso, i coupon promozionali, i prodotti *PortAventura Express*, le chiavi degli hotel e i pass non sono oggetto di rivendita, essendo nominativi e non trasferibili; *PortAventura World* si riserva, pertanto, il diritto di verificare l'identità dell'utente ad ogni utilizzo.
- *PortAventura World* non sarà responsabile della perdita o del furto dei biglietti di ingresso, pass, chiavi degli hotel o dei prodotti *PortAventura Express* da parte dei visitatori.
- In caso di eccessiva affluenza di visitatori presso *PortAventura World* che possa ostacolare l'operatività delle proprie strutture e/o per ragioni di sicurezza, *PortAventura World* potrà cessare di vendere i biglietti di ingresso validi per la giornata in oggetto, al fine di garantire ai visitatori di usufruire pienamente delle visite, evitando code e affollamenti.
- *PortAventura World* si riserva il diritto di ammissione ed espulsione dalle proprie strutture nonché di ritirare i pass o i biglietti di ingresso validi per una o più giornate, senza possibilità di rimborso, qualora sussista uno dei seguenti motivi:

- Inosservanza delle presenti norme.
- Disturbo dell'ordine pubblico.
- Uso fraudolento di biglietti di ingresso, coupon promozionali o pass.
- Condotte che possano pregiudicare gli altri visitatori.
- Attribuzione di funzioni proprie del personale di PortAventura World mediante l'utilizzo di uniformi o costumi che possano trarre in inganno gli altri visitatori.
- Danni, pregiudizi o guasti alle installazioni di PortAventura World.
- Per ragioni di sicurezza, PortAventura World si riserva il diritto di ispezionare gli oggetti dei visitatori all'ingresso delle proprie installazioni, anche mediante l'uso di metal detectors, in quanto non è consentita l'ammissione di dispositivi elettronici, radio, armi, materiali infiammabili, esplosivi e oggetti pericolosi. Inoltre, non saranno ammessi oggetti che, pur non essendo pericolosi, possano recare disturbo agli altri visitatori di PortAventura World.
- I minori di dodici anni dovranno essere obbligatoriamente accompagnati da un adulto che abbia compiuto la maggiore età.
- Per ragioni sanitarie e igieniche non si ammettono animali, ad eccezione dei cani guida. PortAventura World dispone di un servizio di custodia animali in cui potranno essere lasciati in caso di necessità. Gli animali dovranno, inoltre, essere in possesso dei corrispondenti certificati sanitari (servizio soggetto a disponibilità, a pagamento e con orari limitati).
- Alcune delle strutture di PortAventura World sono video sorvegliate.
- PortAventura World si riserva il diritto di verificare, in qualsiasi momento, il biglietto acquistato rispetto all'età del visitatore.
- Il giorno della visita è importante consultare l'orario di apertura e chiusura di PortAventura Park, di PortAventura Caribe Aquatic Park e di Ferrari Land, così come delle varie aree. Presso l'Ufficio Assistenza Visitatori potranno essere acquisite informazioni sugli orari giornalieri degli spettacoli, delle strutture e dei servizi. Tuttavia, PortAventuraWorld si riserva il diritto di modificare il programma previsto per motivi tecnici, climatici, operativi o di sicurezza.
- I visitatori che desiderano uscire dalle strutture di PortAventura Park e/o PortAventura Caribe Aquatic Park e/o Ferrari Land con l'intenzione di rientrare nel corso della stessa giornata, dovranno richiedere, all'uscita, l'apposizione di un specifico timbro sulla mano. Per poter riaccedere alle predette strutture sarà obbligatorio esibire sia tale timbro sia il biglietto di ingresso.
- Eventuali reclami dovranno essere effettuati presso l'Ufficio Assistenza Visitatori, congiuntamente al biglietto di entrata, le chiavi dell'hotel o i pass, e, ove presente, il codice a barre.

## II. Divieto di ammissione di alimenti, fatti salvi i casi di allergia o intolleranza

- L'ingresso di cibo o di bevande non è ammesso e PortAventura World si riserva di verificare l'osservanza della presente regola in qualsiasi momento.
- Per conoscere le norme di ingresso di alimenti in caso di allergia o intolleranza, si prega di consultare il sito web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com) o di rivolgersi all'Ufficio Assistenza Visitatori.

## III. Servizi di noleggio e oggetti personali

- PortAventura World dispone di un servizio di noleggio di passeggini per bambini previo pagamento di una caparra rimborsabile solo in caso di rispetto delle condizioni stipulate al momento del noleggio. Servizio a pagamento, soggetto a disponibilità. Per il noleggio di sedie a rotelle si prega di informarsi presso l'Ufficio Assistenza Visitatori.
- PortAventura World dispone di servizi di deposito interni ed esterni ai Parchi, in cui i visitatori potranno lasciare i propri effetti personali. PortAventura World si riserva il diritto di verificare il contenuto di tali oggetti. PortAventura World non sarà responsabile degli effetti personali depositati. Gli oggetti eventualmente dimenticati saranno considerati, alla chiusura giornaliera delle strutture, oggetti smarriti. Nel caso in cui tra gli oggetti smarriti sia presente del cibo, questo sarà buttato via alla chiusura giornaliera. Servizio soggetto a disponibilità, a pagamento e con orari limitati. Le condizioni di utilizzo di ogni struttura dovranno essere consultate in ogni sezione. Per ragioni di sicurezza il servizio potrà essere usufruito esclusivamente dai visitatori che lo abbia richiesto.
- Si prega di fare attenzione agli oggetti noleggiati durante la permanenza a PortAventura World, in quanto dal momento della consegna al visitatore, rimarranno sotto la sua piena responsabilità; il visitatore ne sarà, quindi, responsabile in caso di smarrimento, furto o danno, senza diritto alcuno alla restituzione dell'importo pagato. L'eventuale richiesta di utilizzo di un altro oggetto sarà soggetta a un nuovo accordo di noleggio, previo pagamento dell'importo previsto.
- Si raccomanda ai visitatori di prestare attenzione ai propri effetti personali durante la visita e/o permanenza a PortAventura World, in quanto PortAventura World non ne sarà responsabile in caso di smarrimento, furto o danno.

## IV. PortAventura Caribe Aquatic Park

- PortAventuraWorld dispone di un gran numero di attrazioni, negozi, punti di ristoro e spettacolo e può, pertanto, offrire quotidianamente una vasta scelta ai propri visitatori.
- PortAventuraWorld si riserva il diritto di organizzare, programmare, limitare e vietare l'ingresso al pubblico a PortAventura Park e/o PortAventura Caribe Aquatic Park e/o Ferrari Land e alle relative aree e servizi.
- Ove alcune strutture siano fuori servizio, sospese o chiuse per motivi tecnici, meteorologici, operativi o di sicurezza, potrebbe essere necessario chiudere PortAventura Park e/o PortAventura Caribe Aquatic Park e/o Ferrari Land. In tal caso non è previsto alcun diritto al rimborso del biglietto o al cambio di data dello stesso.
- Su scivoli, strutture di gioco e piscine:
  - È vietato salire in piedi sugli scivoli ed è fatto obbligo seguire le istruzioni riportate per ogni struttura.
  - È vietato utilizzare indumenti diversi dal costume da bagno e non è possibile indossare calzature con rivetti, orologi, bracciali, occhiali o qualunque altro oggetto che possa causare danni a persone o cose.
  - È vietato fermarsi durante il percorso e unirsi ad altri visitatori formando catene.
  - L'uscita dalla piattaforma è ammessa solo attraverso l'apposito percorso ed è vietato entrare o introdursi nel percorso da qualunque altra parte.
- Al termine del percorso dell'attrazione si dovrà lasciare immediatamente la zona di reception.
- Non è consentito fumare:
  - Non:
  - Nelle piscine e nelle zone adiacenti ad esse.
  - All'interno di ristoranti, teatri, negozi e qualunque altro edificio.
  - Nelle zone delle attrazioni dedicate ai bambini.
  - Nelle code di ogni attrazione.
- Ai sensi della legge 28/2005 del 26 dicembre, così come modificata dalla legge 42/2010 del 30 dicembre, in materia di disposizioni sanitarie in merito al tabagismo e alla vendita, somministrazione, consumo e pubblicità dei prodotti del tabacco.
- La struttura dispone di un'area spogliatoi in cui è consentito cambiarsi, senza lasciarsi all'interno vestiti ed effetti personali.
- Per ragioni igieniche è obbligatorio l'utilizzo della doccia prima di entrare nella zona di attività acquatica.
- È severamente proibito l'uso di scarpe da passeggio nelle zone adiacenti alle attività acquatiche.
- Per motivi di sicurezza non è consentito tuffarsi di testa nelle zone acquatiche.
- È obbligatorio l'uso del costume da bagno. Il topless è proibito.
- I bambini che fanno uso di pannolini dovranno indossare costumi contenitivi anche quando usufruiscono delle zone di attività acquatiche.
- Per motivi sanitari l'uso delle zone di attività acquatiche non è consentito a persone affette da malattie trasmissibili a contatto con l'acqua.
- Per le persone che non sanno nuotare è obbligatorio l'utilizzo di strumenti che favoriscano il galleggiamento. In ogni caso, si dovrà prestare particolare attenzione e supervisionare i minori di età. Gli strumenti per favorire il galleggiamento, come elementi o giocattoli gonfiabili, non sono permessi. PortAventura Caribe Aquatic Park dispone di un servizio di prestito di giubbotti salvagente omologati, soggetto a disponibilità e previo deposito di una caparra.

## V. Attrazioni

- Per ragioni di sicurezza, le attrazioni hanno limiti di utilizzo. Le norme specifiche di sicurezza sono esposte all'entrata di ogni attrazione e devono essere osservate scrupolosamente. Le indicazioni o istruzioni fornite dal personale preposto per ogni attrazione saranno, in ogni caso, prevalenti. PortAventura World non è responsabile dei danni che i visitatori possono subire come conseguenza dell'inosservanza di tali norme.
- In generale, non è consentito salire sulle attrazioni con effetti personali che possano causare o subire danni. Prima di salire su un'attrazione, si consiglia di lasciarsi a un amico o familiare. In caso di utilizzo degli eventuali armadietti in cui è possibile lasciare i propri effetti personali mentre si usufruisce delle attrazioni, PortAventura World non è responsabile di furti, smarrimenti o danni causati ai medesimi.
- I tempi di attesa annunciati nelle attrazioni sono indicativi e si aggiornano in brevi intervalli di tempo in base alle circostanze che si possono verificare, senza che ciò possa originare alcun diritto di reclamo.
- Coloro i quali siano in condizioni di invalidità accreditata legalmente e/o di mobilità ridotta che non possano accedere alle attrazioni senza accompagnatore per mezzo dell'ingresso ordinario, potranno accedere, senza tempi di attesa, attraverso ingressi dedicati ad uso esclusivo, ove previsti presso le attrazioni e gli spettacoli in oggetto (non disponibile negli accessi agli scivoli acquatici). Inoltre, potranno accedere accompagnati da un massimo di quattro persone, di cui almeno una dovrà essere una persona di maggiore età pienamente capace di assistere, sempre nel rispetto delle indicazioni del personale preposto. Presso l'Ufficio Assistenza Visitatori con Esigenze Speciali sarà fornita un'identificazione al fine di facilitarne l'accesso, previa presentazione del biglietto d'ingresso, della chiave dell'hotel o del pass nonché del titolo o documento giustificativo della condizione legale di invalidità e/o mobilità limitata. PortAventura World si riserva il diritto di verificarne il rispetto in qualsiasi momento. Ove la struttura sia completamente adattata e senza barriere architettoniche, dovranno entrare dall'ingresso principale rispettando i tempi di attesa corrispondenti.
- Per motivi operativi il numero di persone con invalidità che possono accedere, ad ogni turno, alle attrazioni potrà essere limitato. Le persone la cui invalidità presupponga un grave impedimento ai fini della salita e discesa da treni o gondole potranno ripetere l'attrazione solo una volta, con possibilità di cambiare accompagnatore, se lo si desidera.
- Le attrazioni dovranno essere abbandonate al termine del giro. Ove si voglia usufruirne di nuovo, il visitatore dovrà rispettare nuovamente il turno di attesa.

## VI. Spettacoli



- L'accesso e permanenza nell'area dello spettacolo dovrà essere ordinato e nel rispetto delle indicazioni del personale preposto. Non è consentito correre, saltare od occupare posti diversi da quelli assegnati né qualunque azione che possa pregiudicare o compromettere la sicurezza o lo svolgimento dello spettacolo, il personale o altri visitatori.
- In generale, non è consentito accedere ai teatri con passeggini per bambini. Prima di entrare si consiglia di lasciarli a un amico o familiare. *PortAventuraWorld* non è responsabile di furti, smarrimenti o danni.
- Le persone con invalidità o difficoltà motorie che impediscano loro di accedere da soli agli spettacoli attraverso l'area di attesa prevista, potranno farlo attraverso ingressi specifici, senza tempi di attesa e, accompagnati, salvo casi eccezionali, da massimo un'altra persona adulta. Durante lo spettacolo occuperanno posti riservati a persone con invalidità.
- Gli spettacoli dovranno essere abbandonati al loro termine. Per rivedere gli spettacoli si dovrà rispettare nuovamente la fila di attesa.
- In alcuni spettacoli è proibito l'accesso dopo il loro inizio e, in ogni caso, si dovranno seguire le indicazioni del personale preposto. Ove il visitatore necessiti assentarsi temporaneamente e desideri rientrare durante la stessa rappresentazione, dovrà comunicarlo al personale preposto.
- Per educazione e rispetto degli altri visitatori, in fila si dovrà rispettare il turno. Assentarsi dalla fila significherà farla nuovamente al proprio ritorno. Non sarà permesso tenere il posto ad altre persone, né in fila né all'interno dell'area degli spettacoli.
- In alcuni spettacoli con servizio di ristoro è obbligatoria una consumazione minima a persona, variabile a seconda della struttura.
- Alcuni spettacoli e/o attività comportano il pagamento anticipato di un supplemento o di un ingresso per singola persona. Si invita a verificare le condizioni e le restrizioni di accesso presso l'Ufficio Assistenza Visitatori o direttamente in loco.

## VII. Ristorazione

- La vendita di bevande alcoliche a minori di età è proibita, ai sensi della normativa vigente.
- Durante i servizi di pranzo e cena l'uso dei tavoli dei punti di ristoro è riservato ai consumatori.
- Per educazione e rispetto degli altri visitatori non sarà consentito prenotare tavoli e si potrà occuparli solo nel momento in cui si consuma il pasto.
- Nei punti di ristorazione in cui hanno luogo gli spettacoli è obbligatorio effettuare almeno una consumazione per persona, in base a quanto previsto e debitamente esposto in ciascuna struttura.

## VIII. Negozi e Giochi

- Per i cambi dei prodotti acquistati nei negozi di *PortAventura World* è obbligatoria la presentazione dello scontrino nonché del prodotto in buono stato, con la propria confezione ed etichetta. I cambi di prodotto potranno essere effettuati solo entro un mese a decorrere dalla data di acquisto. In nessun caso si potrà ottenere un rimborso in denaro.
- Reclami sullo stato di un prodotto non saranno accettati ove il visitatore sia già uscito dal negozio in cui ha effettuato l'acquisto o, se utilizza il nostro servizio di ritiro prodotto presso parchi o hotel, abbia già ritirato l'acquisto; in quanto è responsabilità del visitatore controllare gli articoli consegnati insieme allo scontrino al momento della vendita o del ritiro dell'acquisto.
- Gli sconti nell'acquisto di prodotti concessi ai soci titolari del pass *PortAventura Club* non sono applicabili a nessun materiale fotografico, né nel parco Ferrari Land, né cumulabili ad altre offerte o promozioni.
- Ogni gioco ha le proprie norme di funzionamento cui bisogna adempiere obbligatoriamente e che, pertanto, è importante consultare prima di giocare. *PortAventura World* si riserva il diritto di limitare il numero massimo di premi, per persona, giorno e stagione che si possono assegnare per ciascun gioco. Tali limitazioni saranno debitamente comunicate all'inizio di ogni gioco.
- Per ragioni di sicurezza, alcuni giochi presentano restrizioni. Le norme specifiche di sicurezza sono visibili all'entrata di ogni struttura e dovranno essere rigorosamente rispettate. Le indicazioni o istruzioni fornite dal personale preposto per ogni struttura saranno, in ogni caso, prevalenti. *PortAventura World* non è responsabile dei danni che i visitatori possono subire come conseguenza dell'inosservanza di tali norme.

## IX. PortAventura Express presso PortAventura Caribe Aquatic Park

- Con il servizio *PortAventura Express* si potrà accedere ad alcune attrazioni senza osservare l'attesa generale e/o i posti a sedere preferenziali negli spettacoli. Il godimento di tale servizio è sempre soggetto alla capacità, disponibilità e uso negli orari stabiliti, nonché al fatto che tali attrazioni e spettacoli dispongano di tale servizio. Il servizio si ottiene attraverso una tessera o un braccialetto, acquistabili presso i punti vendita appositi. Il servizio è soggetto a disponibilità e a pagamento, è valido solo per il giorno dell'acquisto ed è ad uso personale e non trasferibile. Presso l'Ufficio Assistenza Visitatori si forniranno tutte le informazioni relative alle Norme di Utilizzo di tale prodotto.
- Il braccialetto *Express Premium* deve indossarsi completamente chiuso attorno al polso e senza che possa uscire dalla mano, in modo che non possa essere estratto.
- Le tessere o braccialetti manomessi, rotti e/o indebitamente modificati saranno ritirati, senza diritto ad alcuna sostituzione.
- *PortAventura World* non è responsabile per la perdita della tessera o braccialetto acquistati, che comporterà la perdita del *PortAventura Express*, senza dar luogo ad alcun diritto di restituzione dell'importo pagato. Il visitatore potrà disporre nuovamente di tale servizio previo acquisto e pagamento di una nuova tessera o braccialetto nei corrispondenti punti vendita. Ogni attrazione del servizio *Express* ha un proprio calendario e un orario di apertura e chiusura. Si prega di consultare il calendario e gli orari di ognuna prima di effettuare l'acquisto in quanto il mancato o parziale utilizzo del prodotto acquistato non darà diritto a reclami o rimborsi.

## X. Filmati, immagini e fotografie

- Come parte delle attività abituali di *PortAventura World*, in alcune strutture si scattano fotografie e/o si realizzano registrazioni a fini commerciali e/o promozionali. Ove non si voglia che la propria immagine venga ripresa, evitare il transito in tali zone.
- Le immagini scattate dai visitatori a *PortAventura World* non potranno essere utilizzate a scopi commerciali.
- *PortAventura World* non è responsabile di fotografie e/o registrazioni realizzate da terzi.
- Non è consentito fare foto o video di spettacoli, né in quei luoghi in cui già si scattano fotografie oggetto di vendita (Photoride, ...).

## XI. Parcheggio di veicoli

- Il pagamento della tariffa di accesso alla zona di parcheggio permette al visitatore di parcheggiare il proprio veicolo nello spazio che, appositamente segnalato, viene assegnato dal personale preposto.
- Il biglietto corrispondente al pagamento del parcheggio dovrà essere conservato durante tutta la permanenza nelle strutture di *PortAventura World* e non potrà essere rivenduto e/o ceduto a terzi.
- Il biglietto del parcheggio ha un prezzo fisso, indipendentemente dal tempo di permanenza nello stesso e dall'ora di apertura e chiusura giornaliera delle strutture di *PortAventura World*.
- In caso di uscita dal parcheggio e successivo ritorno nel corso della stessa giornata sarà obbligatorio mostrare il biglietto al personale di *PortAventura World*. In caso contrario il visitatore dovrà pagare nuovamente la tariffa corrispondente.
- In determinati periodi della stagione, *PortAventura World* potrà stabilire parcheggi limitati ad uso riservato a quei visitatori che acquisteranno il biglietto speciale per parcheggiare in tali aree.
- Il pagamento integrale dell'importo corrispondente alla zona di parcheggio dovrà essere effettuato indipendentemente dal fatto che il visitatore sia titolare di qualunque tipo di biglietto di ingresso a *PortAventura World*, ad eccezione dei titolari di pass i quali hanno diritto all'accesso gratuito, ove ve ne sia disponibilità.
- Non è consentito il parcheggio di autosterne.
- Per ragioni di sicurezza, raccomandiamo di chiudere a chiave il veicolo e di non lasciare alcun oggetto in vista. Il parcheggio non prevede alcun servizio di deposito o custodia del veicolo né degli oggetti al suo interno e, pertanto, *PortAventuraWorld* non è responsabile di furti, perdite o danni causati da terzi al veicolo o al suo contenuto.
- La zona di parcheggio non è sorvegliata.
- I veicoli non potranno sostare oltre l'orario di chiusura delle strutture di *PortAventura World*. In caso contrario si procederà alla loro rimozione forzata.
- È fatto assoluto divieto parcheggiare nei posti riservati ai veicoli di persone disabili o con mobilità ridotta, per i quali l'utente che ne abbia diritto (conducente o passeggero) dovrà esibire e lasciare visibile il titolo (tessera ufficiale per il parcheggio di persone con disabilità). L'inosservanza di tale norma può dar luogo all'espulsione dalle strutture. Non è consentito lasciare animali nei veicoli parcheggiati. L'inosservanza di tale norma può dar luogo all'espulsione dalle strutture ed eventualmente alla segnalazione all'Autorità competente.
- I posti destinati alla ricarica dei veicoli elettrici sono riservati esclusivamente a tal fine e, pertanto, in tali posti è vietato parcheggiare veicoli di diversa natura o per finalità diverse dalla ricarica.

## XII. Eventi speciali

- *PortAventura World* può realizzare nelle sue strutture eventi speciali fuori e dentro l'orario di apertura, mettendo a disposizione i servizi che riterrà opportuni.
- A discrezione di *PortAventura World*, questi eventi possono essere inclusi nel prezzo dei biglietti e/o dei pass di ingresso alle strutture di *PortAventura World*.
- Gli eventi speciali possono essere diretti al pubblico in generale o limitati a gruppi predefiniti da *PortAventura World*.
- In ogni caso si prega di informarsi presso l'Ufficio Assistenza Visitatori sulle condizioni dei diversi eventi speciali.
- Gli eventi speciali saranno soggetti alle presenti norme di funzionamento, per quanto applicabili, e quelle che *PortAventura World* ritenga opportuno stabilire per ogni evento.

## XIII. PortAventura Club

- Il pass, a seconda della tipologia acquistata, danno diritto ad accedere a *PortAventura Park*, *PortAventura Park* e *Caribe Aquatic Park* o a *PortAventura Park*, *Caribe Aquatic Park* e *Ferrari Land* in conformità con il calendario e l'orario di apertura al pubblico totale o parziale relativo a ciascuna struttura e ai relativi spettacoli, attrazioni e tutte le altre installazioni, sempre nel rispetto dei limiti di accesso, funzionamento, operatività e sicurezza.

- L'acquisto del pass presuppone l'accettazione del contenuto delle Norme di Funzionamento di PortAventura Park, Caribe Aquatic Park e Ferrari Land e, pertanto, la loro piena osservanza durante tutta la permanenza nelle strutture di *PortAventura World*. Le Norme di Funzionamento sono debitamente esposte al pubblico attraverso cartelli informativi e sono disponibili anche presso l'Ufficio Assistenza Visitatori o agli sportelli di Guest Service degli Hotel.
- Ogni persona può essere titolare di un solo pass.
- I pass non possono essere rivenduti né rimborsati o ceduti.
- Esistono differenti tipologie di pass:
  - Pass *Gold*: dà diritto ad accedere a PortAventura Park.
  - Pass *Premium*: dà diritto ad accedere a PortAventura Park e a Caribe Aquatic Park.
  - Pass *Platinum*: dà diritto ad accedere a PortAventura Park, Caribe Aquatic Park e a Ferrari Land.
- Il rinnovo del pass non sarà autorizzato in caso di mancata regolarizzazione dei pagamenti relativi alla stagione in corso o alle precedenti. Prima di effettuare qualsiasi acquisto si dovranno saldare tutti i conti in sospeso.
- I pass sono personali e non trasferibili e, pertanto, non possono essere utilizzati da una persona diversa dal titolare. Per questo motivo *PortAventura World* si riserva il diritto di verificare l'identità del titolare ad ogni utilizzo.
- I pass dovranno essere conservati durante tutta la permanenza nelle strutture di *PortAventura World* e, ove richiesto, essere mostrati al personale preposto.
- I minori di dodici anni dovranno essere obbligatoriamente accompagnati da un adulto di maggior età.
- Per i minori da 0 a 3 anni si potrà richiedere il Pass Bambini, che permette solo l'accesso al PortAventura Park, senza nessun altro beneficio. Il Pass Bambini rimarrà valido fino al compimento del 4° anno di età, indipendentemente dal periodo di validità. Il Pass Bambini deve essere obbligatoriamente associato al pass della madre, del padre o del tutore legale del bambino.
- *PortAventura World* si riserva il diritto di ammissione, espulsione dalle proprie strutture nonché di ritirare temporaneamente o definitivamente i pass, ove sussista uno dei seguenti motivi:
  - Inosservanza delle presenti Norme di Funzionamento del Club PortAventura.
  - Inosservanza delle Norme di Funzionamento di PortAventura Park, Caribe Aquatic Park o Ferrari Land.
  - Mancato o parziale pagamento del prezzo del o dei pass.
  - Disturbo dell'ordine pubblico.
  - Uso fraudolento del pass.
  - Condotte che possano pregiudicare gli altri Visitatori.
  - Danni, deterioramenti o malfunzionamenti alle strutture di *PortAventura World*.
  - Eventuali danni in qualsiasi modo arrecati all'immagine di *PortAventura World*, mediante la pubblicazione di informazioni palesemente false, offensive, contrarie alla legge, alla morale, all'ordine pubblico, diffamatorie o che, secondo il ragionevole giudizio di *PortAventura World*, possano ledere o pregiudicare l'immagine di *PortAventura World*, dei suoi dipendenti, o di terzi, comporteranno, inoltre, il ritiro definitivo dei pass o il divieto di rinnovo alla scadenza.
- Il pass conferisce al titolare i seguenti diritti:
  - Accesso libero e gratuito alla zona di parcheggio dei parchi, senza diritto alcuno all'uso di un posto preferenziale. E' espressamente e severamente proibito parcheggiare nei posti riservati a persone con disabilità a mobilità ridotta (ovviamente salvo che siano aventi diritto, purché esibiscano e lascino visibile il titolo corrispondente). L'inosservanza di tale norma darà luogo al ritiro immediato del pass.
  - Accesso libero, gratuito e ripetibile a PortAventura Park, Caribe Aquatic Park, o Ferrari Land, a seconda del tipo di pass, durante il periodo di validità e in conformità con il calendario e l'orario di apertura di ciascun parco.
  - Con il Pass Gold è concesso, inoltre, l'accesso libero, gratuito e ripetibile a Caribe Aquatic Park durante il periodo gratuito associato a questo tipo di pass, così come definito all'inizio di ogni stagione, purché il pass sia valido e in conformità con l'orario di apertura del parco.
  - Vantaggi, sconti e promozioni previsti per ciascun tipo di pass e in conformità con le condizioni prestabilite. Il titolare del pass è tenuto a informarsi personalmente in merito alle promozioni offerte da *PortAventura World*, senza diritto alcuno a proroghe o reclami ove non ne abbia beneficiato durante il periodo di validità dell'iniziativa, che *PortAventura World* dovrà comunicare esplicitamente affinché i soci ne siano a conoscenza.
- I pass possono essere acquistati solo nei punti vendita ufficiali di *PortAventura World* (sito web, Ufficio del Club e punti autorizzati). L'acquisto di pass con modalità o attraverso canali non autorizzati sarà causa del ritiro definitivo degli stessi.
- Ogni titolare disporrà di un solo pass valido, di cui non si rilasceranno copie o duplicati.
- Qualunque promozione, vantaggio o sconto offerto in relazione ai pass avrà una specifica validità prestabilita e potrebbe non essere ripetuto nelle successive stagioni o periodi. Le promozioni non sono cumulabili.
- Il possesso del pass non consente di accedere a spettacoli, concerti, rappresentazioni e/o altre attività straordinarie di *PortAventura World* che prevedano il previo pagamento di un biglietto di ingresso supplementare in conformità con le disposizioni prestabilite per ciascun evento. In caso di smarrimento, furto, deterioramento o danno del pass, il titolare ne dovrà dare tempestiva comunicazione a *PortAventura World*, rivolgendosi all'Ufficio del Club PortAventura o telefonando al numero 902 40 42 44; l'eventuale sostituzione del pass avverrà a titolo gratuito per la prima volta, indipendentemente dal motivo, mentre per le successive volte sarà applicato il costo prestabilito per la stagione in corso.
- La data di scadenza della validità del pass non potrà essere, in nessun caso, modificata su richiesta del titolare.
- In caso di forza maggiore o in situazioni particolari di cui il titolare possa dare prova, *PortAventura World* potrà, a propria discrezione, permettere il cambio, solo per una volta, del nominativo del titolare, in modo che il nuovo soggetto possa usufruire del pass per il tempo di validità restante. Nel caso in cui l'età del nuovo titolare presupponga un minor costo del pass, i richiedenti non avranno diritto a reclamare la differenza, così come, nel caso in cui l'età del nuovo titolare comporti un maggior costo del pass, *PortAventura World* non avrà diritto a chiedere la differenza di prezzo.

#### XIV. Ufficio Assistenza Visitatori con Esigenze Speciali

- PortAventura World dispone di un Ufficio Assistenza Visitatori con Esigenze Speciali nella zona di entrata dei parchi al fine di:
  - Vendere biglietti di ingresso al prezzo o tariffa per persone con invalidità, ove la condizione legale di invalidità sia dimostrata previa presentazione di tessera, certificato, o titolo ufficiale corrispondente in vigore (grado di invalidità a partire dal 33%).
  - Rilasciare le identificazioni di ingressi speciali ad attrazioni ai visitatori con invalidità nella cui tessera, certificato o titolo ufficiale sia espressa anche la necessità di aiuto di una terza persona.
  - Dare informazioni in merito a quali attrazioni, ristoranti, spettacoli e, in generale, servizi e strutture di PortAventura World sono le più adeguate per il loro utilizzo o godimento.
  - Servire in maniera diretta e specializzata i visitatori con invalidità.

#### XV. Carattere generale

- Le presenti norme possono essere oggetto di modifiche senza preavviso. Le norme valide e applicabili sono esposte presso l'Ufficio Assistenza Visitatori e sulla pagina web di *PortAventura World*.

***PortAventura World vi augura una Buona Permanenza!***



**Benvenuti a *PortAventura World***

**Norme di Funzionamento degli Hotel di *PortAventura World* - Stagione 2018**

*PortAventura World* vi dà il benvenuto ai suoi *Hotel*: Hotel PortAventura, Hotel El Paso, Hotel Caribe, Hotel Gold River e Hotel Mansión de Lucy.

Si ricorda che la permanenza negli *Hotel* è soggetta all'osservanza e all'adempimento delle seguenti norme:

#### **I. Ingresso negli Hotel**

- È possibile effettuare il check-in negli *Hotel* a partire dalle ore 15:00 mentre il check-out dovrà avvenire entro le ore 11:00. Il check-out successivo a tale orario, se non previamente autorizzato da *PortAventura World*, comporterà il pagamento di un sovrapprezzo.
- Tutti i clienti di età superiore ai 16 anni sono tenuti a presentare un documento d'identità valido al momento dell'arrivo.
- Il pagamento della permanenza negli *Hotel* dovrà essere effettuato integralmente al momento dell'arrivo in hotel.
- *PortAventura World* si riserva il diritto di ammissione ed espulsione dai propri *Hotel*, con facoltà di incassare i servizi prestati il giorno dell'uscita o di stralciare quelli ancora da prestare, nei casi previsti, qualora sussista uno dei seguenti motivi:
  - Inosservanza delle presenti norme e/o delle norme di qualunque struttura di *PortAventuraWorld*.
  - Disturbo dell'ordine pubblico.
  - Uso fraudolento del "PortAventura Pass".
  - Condotte che possano pregiudicare i visitatori di *PortAventuraWorld*.
  - Danni, manomissioni o malfunzionamenti delle strutture di *PortAventuraWorld*.
- Per ragioni sanitarie e di igiene non si ammettono animali negli *Hotel*, ad eccezione dei cani guida, che dovranno sempre accompagnare i propri padroni ed essere provvisti dei corrispondenti certificati sanitari.
- Per ragioni di sicurezza, *PortAventura World* si riserva il diritto di ispezionare gli oggetti dei visitatori all'ingresso delle proprie strutture, anche mediante l'uso di metal detectors, in quanto non è consentita l'ammissione di dispositivi elettronici, radio, armi, materiali infiammabili, esplosivi ed oggetti pericolosi. Inoltre, non saranno ammessi oggetti che, pur non essendo pericolosi, possano recare disturbo agli altri clienti di *PortAventura World*.
- L'accesso all'Hotel El Paso e all'Hotel Mansión de Lucy è esclusivo per i clienti che vi alloggiano e non è consentito agli ospiti degli altri hotel del Resort.

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

- Al momento dell'arrivo agli *Hotel* verrà consegnata una carta magnetica denominata "PortAventura Pass" che servirà come chiave di accesso alla camera e permetterà anche l'entrata al parco *PortAventura*, previa sua presentazione al personale preposto unitamente al documento di identità.
- Per attivare il "PortAventura Pass" è necessario presentare, al momento dell'attivazione, una carta di credito accompagnata da un documento di identità valido o una caparra di 500€ a garanzia dei servizi addebitati alla camera.
- Il "PortAventura Pass" dovrà essere conservato durante tutta la permanenza presso le strutture di *PortAventuraWorld* e, se richiesto, mostrato al personale preposto.
- La tessera "PortAventura Pass" permette di accedere al sistema di pagamento delle spese realizzate nelle strutture di *PortAventura World* da addebitarsi sul conto della camera.
- Per i pagamenti realizzati con carta di credito, carta di debito o con il "PortAventura Pass" è obbligatorio esibire un documento che accerti l'identità del soggetto. Nel caso in cui non sia possibile verificare la coincidenza dei dati personali, *PortAventura World* non accetterà la carta come mezzo di pagamento.
- Il "PortAventura Pass" non può essere oggetto di rivendita, né rimborsato, in quanto personale e non trasferibile; *PortAventura World* si riserva, pertanto, il diritto di verificare l'identità dell'utilizzatore.
- L'eventuale danneggiamento o furto del "PortAventura Pass" dovrà essere immediatamente notificato alla reception degli hotel. In caso contrario *PortAventura World* non sarà responsabile dell'uso indebito della carta, in particolare dei relativi addebiti.

#### **III. Durante la permanenza negli Hotel**

- La permanenza negli *Hotel* darà diritto ad accedere al parco *PortAventura*, così come ad altri vantaggi, a seconda delle condizioni della permanenza scelta. Il godimento di queste strutture dovrà avvenire in conformità con il rispettivo orario e calendario di apertura, nel rispetto dei limiti di accesso, funzionamento e sicurezza.
- *PortAventura World* si riserva il diritto di organizzare, programmare, limitare e vietare l'ingresso al pubblico di alcune strutture di *PortAventura*, così come di altri servizi, per motivi tecnici, meteorologici o di sicurezza. Per informazioni su orari e servizi disponibili si prega di rivolgersi presso l'Ufficio Assistenza Clienti del parco *PortAventura*.
- Durante la visita e/o permanenza in qualunque struttura di *PortAventura World*, si prega di fare attenzione agli effetti personali, in quanto *PortAventura World* non è responsabile del loro smarrimento, furto o danneggiamento.
- Per maggiore sicurezza si consiglia di utilizzare la cassaforte di cui è dotata la camera, come da istruzioni disponibili al suo interno. Gli *Hotel* non rispondono di perdite, furti o danni agli oggetti depositati in cassaforte.
- Si raccomanda di controllare attentamente la camera prima di lasciarla, ispezionando anche armadi e cassetti, in quanto *PortAventura World* non è responsabile per eventuali oggetti dimenticati.
- Gli *Hotel* di *PortAventura* dispongono di un servizio di deposito bagagli che permette ai Visitatori di lasciare in deposito i propri oggetti personali in attesa della consegna della camera. Per ragioni di sicurezza *PortAventura World* si riserva il diritto di verificare il contenuto dei bagagli da lasciare in deposito nonché di rifiutarne la custodia. *PortAventura World* non è responsabile per i bagagli lasciati in deposito. I bagagli dimenticati saranno considerati oggetti smarriti. Le condizioni di utilizzo del servizio di deposito bagagli devono essere consultate presso ciascun *Hotel*. Per ragioni di sicurezza gli oggetti lasciati in deposito potranno essere ritirati esclusivamente dall'ospite che li ha consegnati.
- Gli *Hotel* e le relative reception non accettano oggetti personali o di valore in deposito o custodia.
- I minori di età dovranno essere sorvegliati, in ogni momento, dalle persone responsabili della loro custodia. Non è loro consentito rimanere soli nelle camere o nelle strutture dell'hotel.
- È consentito fumare esclusivamente negli spazi all'aperto in cui non siano presenti specifiche segnalazioni di divieto. Non è consentito fumare nelle aree chiuse né nei punti di ristoro o negli spazi all'aperto in cui siano presenti specifiche segnalazioni di divieto.
- Non è consentito il consumo di droghe, stupefacenti o sostanze psicotrope.
- Non è consentito usare asciugamani da bagno fuori dalla camera.
- Non è consentito appendere vestiti o asciugamani sul balcone o alle finestre della camera.
- Per ragioni di sicurezza non sono consentite visite alle camere né l'utilizzo delle medesime da parte di persone non registrate negli *Hotel*.
- Per motivi igienici nonché di educazione e rispetto degli altri non si potranno indossare costumi da bagno o bikini né circolare a piedi scalzi, a torso nudo o in pantaloncini in ristoranti, bar e altre strutture dell'*Hotel* che lo vietino.
- Non è consentito l'utilizzo di pattini, biciclette o simili nelle strutture degli *Hotel*.
- Non è consentita la vendita e/o distribuzione di volantini, flyer o prodotti salvo quelli espressamente autorizzati da *PortAventura World*.
- Gli *Hotel* non dispongono di servizi di altoparlanti per messaggi personali.
- Le strutture di *PortAventuraWorld* sono soggette a videosorveglianza.
- Occasionalmente si registrano filmati a scopi pubblicitari o commerciali. Ove non si voglia che la propria immagine venga ripresa, evitare il transito in tali zone.
- Le immagini scattate dai visitatori a *PortAventura World* non potranno essere utilizzate a scopi commerciali.
- Gli *Hotel* non dispongono di un centro medico all'interno delle proprie strutture, tuttavia *PortAventura World* mette a disposizione dei visitatori un servizio medico a pagamento.
- Negli *Hotel* non si possono dispensare medicine, ai sensi della normativa vigente in materia.
- Ove alcuni servizi e strutture siano fuori servizio, sospese o chiuse per motivi tecnici, operativi o di sicurezza, non è previsto alcun diritto di rimborso.
- Gli *Hotel* e le strutture di *PortAventura World* sono occasionalmente oggetto di opere e lavori che possono causare rumori e inconvenienti durante la permanenza. In ogni caso, si prega di osservare la relativa segnaletica.
- Non è consentito portare via cibo dai buffet.
- Gli hotel PortAventura e Caribe dispongono di un *Fitness e Wellness center*.
  - L'ingresso a tali spazi è consentito previo pagamento. Per motivi di sicurezza i minori potranno accedervi purché accompagnati da un adulto.
  - È altresì disponibile un servizio massaggi, a pagamento e soggetto a disponibilità. Il servizio non potrà essere usufruito dai minori di età.

#### **IV. Piscine**

- Le piscine degli *Hotel* sono a disposizione degli ospiti in conformità al calendario e agli orari di apertura, consultabili presso la reception.
- Non è consentito fare il bagno in fontane o zone con acqua.
- Per riguardo degli altri ospiti, i lettini non posso essere prenotati.
- Non è consentito consumare cibo e/o bevande nelle piscine e nelle zone adiacenti ad esse.
- Per ragioni di sicurezza, gli ospiti sono tenuti sempre a rispettare la segnaletica presente in piscina, così come seguire le raccomandazioni o indicazioni date dal personale di *PortAventura World*.
- Nelle piscine è vietato utilizzare indumenti diversi dal costume da bagno e non è possibile indossare calzature con rivetti, orologi, bracciali, occhiali o qualunque altro oggetto che possa causare danni.

- È obbligatorio l'uso del costume da bagno. Il topless è proibito.
- È severamente proibito l'uso di scarpe da passeggio nelle zone adiacenti le piscine.
- I bambini che fanno uso di pannolini dovranno indossare costumi contenitivi anche quando usufruiscono delle zone di attività acquatiche.
- Per ragioni igieniche è obbligatorio l'utilizzo della doccia prima di entrare in piscina.
- Per motivi di sicurezza non è consentito tuffarsi di testa in piscina.
- Per motivi sanitari l'uso delle zone di attività acquatiche non è consentito a persone affette da malattie trasmissibili a contatto con l'acqua.
- Per le persone che non sanno nuotare è obbligatorio l'utilizzo di strumenti che favoriscano il galleggiamento. In ogni caso, si dovrà prestare particolare attenzione e supervisionare i minori di età. Gli strumenti per favorire il galleggiamento come elementi o giochi gonfiabili non sono permessi.
- Gli *Hotel* dispongono di un servizio di prestito di giubbotti salvagente omologati, soggetto a disponibilità e previo deposito di una caparra.
- Gli *Hotel* dispongono di un servizio gratuito di asciugamani da piscina, soggetto a disponibilità e previo deposito di una caparra.

#### V. Servizio PortAventura Express

- Con il servizio PortAventura Express si potrà accedere ad alcune attrazioni senza osservare l'attesa generale e/o i posti a sedere preferenziali degli spettacoli. Il godimento di tale servizio è sempre soggetto alla capacità, disponibilità e uso negli orari stabiliti, nonché al fatto che tali attrazioni e spettacoli dispongano di tale servizio. Il servizio si ottiene attraverso una tessera o un braccialetto, acquistabili presso la reception dell'*Hotel*. Il servizio è soggetto a pagamento e disponibilità.
- Le attrazioni del Servizio Express sono soggette a orari di apertura e chiusura. Si invita a consultare il calendario e l'orario di ognuna di esse prima di procedere all'acquisto, in quanto il mancato o parziale utilizzo non darà diritto a reclami o rimborsi.
- Modalità:
  - PortAventura Express MAX: Con il pass PortAventura Express Max si potrà accedere alle attrazioni e/o ai posti preferenziali degli spettacoli che dispongono di tale servizio una volta per biglietto. Biglietto valido per l'utilizzo durante l'intero soggiorno fino a esaurimento.
  - PortAventura Express Max GOLD: Con il pass PortAventura Express Max GOLD si potrà accedere a determinate attrazioni, una volta per biglietto, e una sola volta in ognuna di esse nonché usufruire di 3 accessi in prima fila solo nelle attrazioni determinate da *PortAventura World*. Questo pass consente, inoltre, l'accesso ai posti preferenziali degli spettacoli che dispongono di questo servizio. Biglietto valido per l'utilizzo durante l'intero soggiorno fino a esaurimento.
  - PortAventura Express PREMIUM: Con il braccialetto Express Premium si potrà accedere senza limiti alle attrazioni e/o ai posti preferenziali degli spettacoli che dispongano di questo servizio. Braccialetto valido per l'utilizzo durante l'intero soggiorno.
  - PortAventura Express Premium GOLD: Con il braccialetto Express Premium GOLD si potrà accedere senza limiti a specifiche attrazioni senza bisogno di osservare l'attesa generale e/o i posti preferenziali degli spettacoli. Inoltre, permette di realizzare tre accessi in prima fila, una sola volta in ognuna delle attrazioni determinate da *PortAventura World*, senza possibilità di riusufruire della prima fila nella stessa attrazione. Braccialetto valido per l'utilizzo durante l'intero soggiorno.
  - PortAventura Express Premium 1 giorno: Con il braccialetto Express Premium 1 giorno si potrà accedere senza limiti a specifiche attrazioni e/o ai posti preferenziali degli spettacoli che dispongano di questo servizio. Braccialetto valido per l'utilizzo esclusivamente nel giorno indicato.
  - Gli *Hotel* di *PortAventura World* non sono responsabili dello smarrimento dei pass o dei braccialetti Express e non sono tenuti, in nessun caso, alla loro sostituzione.
  - Per poter usufruire dei benefici offerti dai pass Express Max, Max Gold, Express Premium e Premium Gold, i possessori degli stessi sono tenuti a dimostrare di essere ospiti degli *Hotel* esibendo il "*PortAventura Pass*".

#### VI. Sosta di veicoli

- Gli *Hotel* dispongono di una zona di parcheggio, con una disponibilità di posti limitata, destinata esclusivamente ai propri ospiti, in conformità con i termini e le condizioni di ciascuna struttura.
- Per ragioni di sicurezza, raccomandiamo di chiudere a chiave il veicolo e di non lasciare alcun oggetto in vista. Il parcheggio non prevede alcun servizio di deposito o custodia del veicolo né degli oggetti al suo interno e, pertanto, *PortAventura World* non è responsabile di furti, perdite o danni causati da terzi al veicolo o al suo contenuto.
- La zona di parcheggio non è sorvegliata.
- I veicoli non potranno sostare oltre i giorni di permanenza stabiliti. In caso contrario si procederà alla loro rimozione forzata.
- Non è consentito lasciare animali nei veicoli parcheggiati. L'inosservanza di tale norma può dar luogo all'espulsione dalle strutture ed eventualmente alla segnalazione all'Autorità competente.

### ***PortAventura World vi augura una Buona Permanenza!***



## **Norme di Funzionamento del Parcheggio PortAventura Parking Caravaning - Stagione 2018**

PortAventura World vi dà il benvenuto al suo Parcheggio Parking Caravaning.

Si ricorda che la sosta nel parcheggio di PortAventura (di seguito, PARKING CARAVANING) è soggetta all'osservanza e all'adempimento delle seguenti norme:

#### I. Entrata nel Parking Caravaning

- Il PARKING CARAVANING dispone di 100 posti destinati esclusivamente al parcheggio di camper; il parcheggio di altri tipi di veicoli, roulotte incluse, è severamente proibito.
- La permanenza nel PARKING CARAVANING è possibile tra l'orario di apertura, ore 10:00, e l'orario di chiusura, ore 22:00. L'eventuale permanenza oltre al predetto orario di chiusura, senza la previa autorizzazione di *PortAventura World*, comporterà il pagamento di sovrapprezzo.
- Per effettuare modifiche alla prenotazione, si prega di consultarne le condizioni di modifica e cancellazione riportate nella stessa.
- I clienti di età superiore ai 16 anni sono tenuti a presentare un documento d'identità valido al momento dell'accesso al PARKING CARAVANING.
- Il pagamento della permanenza nel PARKING CARAVANING dovrà essere effettuato integralmente al momento della prenotazione.
- *PortAventura World* si riserva il diritto di ammissione ed espulsione dal PARKING CARAVANING, con facoltà di incassare i servizi prestati il giorno dell'uscita o di stralciare quelli ancora da prestare, nei casi previsti, qualora sussista uno dei seguenti motivi:
  - Inosservanza delle presenti norme e/o delle norme di qualunque struttura di *PortAventuraWorld*.
  - Disturbo dell'ordine pubblico.
  - Condotte che possano pregiudicare i visitatori di *PortAventuraWorld*.
  - Danni, manomissioni o malfunzionamenti alle strutture di *PortAventuraWorld*.
- Il camper dovrà essere parcheggiato nello spazio indicato da *PortAventura*.
- Il PARKING CARAVANING non è soggetto a sorveglianza.

- Per motivi di sicurezza, raccomandiamo di chiudere a chiave il camper e di non lasciare oggetti in vista. Il parcheggio non prevede alcun tipo di deposito o custodia del veicolo né degli oggetti al suo interno e, pertanto, *PortAventuraWorld* non è responsabile di furti, perdite o danni causati da terzi al veicolo o al suo contenuto. Raccomandiamo, quindi, di custodire i propri effetti personali in quanto *PortAventuraWorld* non è responsabile del loro smarrimento o di eventuali danni ai medesimi.

## II. Zona di Parcheggio dei Camper

- Il parcheggio nel PARKING CARAVANING dà diritto di accesso a *PortAventuraPark* e a *PortAventura Caribe Aquatic Park*, a seconda della prenotazione effettuata. Il godimento di queste strutture dovrà avvenire in conformità con il rispettivo orario e calendario di apertura, nel rispetto dei limiti di accesso, funzionamento e sicurezza. *PortAventuraWorld* si riserva il diritto di organizzare, programmare, limitare e vietare l'ingresso al pubblico di alcune strutture di *PortAventura World*, così come dei suoi vari servizi, per motivi tecnici, operativi, meteorologici o di sicurezza. Per informazioni su orari e servizi disponibili si prega di rivolgersi presso l'Ufficio Assistenza Visitatori di *PortAventura Park*.
- È possibile accedere gratuitamente con il proprio camper alla ZONA DI PARCHEGGIO di *PortAventura Park* e di *PortAventura Caribe Aquatic Park*. In caso non si volesse andare con il proprio mezzo, *PortAventura World* dispone di un servizio di navetta gratuito dal PARKING CARAVANING all'entrata delle strutture. Per informazioni, si prega di informarsi presso la reception.
- È, altresì, possibile accedere gratuitamente alle strutture dell'Hotel Gold River e al passaggio pedonale che lo collega ai parchi, previa esibizione del permesso fornito dalla reception del PARKING CARAVANING al momento del check-in. L'accesso alle predette strutture presuppone l'accettazione delle Norme di Funzionamento degli Hotel di *PortAventura World* ed è comunque, soggetto al calendario di apertura dell'hotel. Si prega di consultare calendario e orari presso la reception del PARKING CARAVANING.
- Nel PARKING CARAVANING è consentito l'accesso agli animali, purché provvisti di tutta la documentazione sanitaria richiesta e, in particolare, del documento di vaccinazione. Gli animali sprovvisti di documento di vaccinazione non potranno accedere al PARKING CARAVANING. Gli animali dovranno, poi, rimanere nei camper o essere lasciati presso la specifica struttura di custodia di *PortAventura Park*, in quanto non potranno, in nessun caso, accedere a *PortAventura Park*, all'Hotel Gold River o a *PortAventura Caribe Aquatic Park*. L'orario del servizio di custodia per animali coincide con quello di apertura e chiusura del parco *PortAventura* e i loro proprietari saranno, quindi, tenuti a riprenderli prima della chiusura.
- I minori di età dovranno essere sorvegliati, in ogni momento, dalla persona responsabile della loro custodia.
- È consentito fumare esclusivamente negli spazi all'aperto in cui non siano presenti specifiche segnalazioni di divieto. Non è consentito fumare nelle aree chiuse né nei punti di ristoro o negli spazi all'aperto in cui siano presenti specifiche segnalazioni di divieto.
- Non è consentito il consumo di droghe, stupefacenti o sostanze psicotrope.
- Non è consentito appendere vestiti o asciugamani fuori dai camper.
- Per motivi igienici nonché di educazione e rispetto degli altri nel PARKING CARAVANING non si potranno indossare costumi da bagno o bikini né circolare scalzi o a torso nudo.
- Non è consentito usare pattini, biciclette o simili nelle strutture del PARKING CARAVANING.
- Il PARKING CARAVANING non dispone del servizio di altoparlanti per messaggi personali.
- Per tutta la permanenza presso il PARKING CARAVANING, i clienti sono tenuti a evitare rumori molesti e discussioni nonché a regolare opportunamente il volume dei propri apparecchi radio, TV e simili, in quanto è proibito disturbare a qualsiasi ora del giorno.
- È severamente proibito:
  - Accendere il fuoco con legna, barbecue, ecc.
  - Gettare mozziconi e sigarette nei cestini dei rifiuti e a terra.
  - Lavare i camper.
- Si prega di fare attenzione agli apparecchi a gas e di disattivare gli apparecchi elettrici se inutilizzati.
- Si prega, altresì, di mantenere la pulizia e l'ordine e di non accumulare i rifiuti.
- La velocità massima consentita è di 10 Km orari.
- Si invita a rispettare alberi e piante nonché a usare l'acqua in maniera responsabile in quanto la protezione dell'ambiente è una responsabilità di tutti.
- È proibito posizionare tende, cartelli, lavelli e qualsiasi altro oggetto al di fuori dal perimetro del camper.
- L'accesso al PARKING CARAVANING è riservato esclusivamente ai clienti dello stesso. In casi eccezionali e su richiesta, *PortAventura World* potrà autorizzare l'ingresso di loro familiari o amici per un tempo limitato, purché rimangano sotto la responsabilità del cliente che ne abbia fatto richiesta e consegnino alla reception un documento d'identità valido, che sarà poi restituito all'uscita. Ove la permanenza superi l'ora o il visitatore facesse uso dei servizi a disposizione nella zona di parcheggio questi sarà considerato, a tutti gli effetti, un cliente giornaliero.

## III. Servizi della struttura

- Il PARKING CARAVANING dispone di servizi volti a migliorare la permanenza, quali l'uso di docce, lavatrici, asciugatrici o distributori automatici. Alcuni servizi possono essere a pagamento: prezzi e orari sono consultabili presso la reception del PARKING CARAVANING.

***PortAventura World vi augura una Buona Permanenza!***