



## Benvinguts a *PortAventura World* Normes de Funcionament de PortAventura Park. Temporada 2019

### I. Accés als parcs

- Els tiquets d'entrada i els passis, segons la modalitat adquirida, donen accés al parc, o parcs, de *PortAventura World* que s'hi indiqui o indiquin al llarg de la seva validesa i segons el calendari i l'horari d'obertura de cada instal·lació; permeten gaudir, totalment o en part, dels espectacles, les atraccions i la resta d'instal·lacions, respectant-ne sempre les restriccions d'accés, el funcionament, l'operativa i la seguretat.
- Les tarifes vigents per a cada modalitat d'entrada són les que es publiquen al web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com) i estan subjectes revisions i canvis. Confirmeu la tarifa diària en el moment d'adquirir l'entrada o passí. Hi ha serveis que no estan inclosos en el preu del tiquet d'entrada o passí. A l'Oficina d'Atenció al Visitant us informaran de les condicions per a adquirir-los i com es fan servir.
- *PortAventura World* informa que l'ús i gaudi dels jocs i d'alguns espectacles i/o activitats estan subjectes al pagament previ d'un suplement o una entrada per persona. Consulteu-ne les condicions i les restriccions d'accés a l'Oficina d'Atenció al Visitant o a la mateixa unitat.
- Els tiquets d'entrada i els passis s'han d'adquirir a les taquilles de *PortAventura World*, als punts de venda autoritzats o al lloc web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com).
- *PortAventura World* només admet entrades i/o promocions adquirides en els punts de venda oficials, i en cap cas no respon de les entrades o promocions adquirides per vies no oficials.
- Cal que conserveu els tiquets d'entrada, les claus de l'hotel i els passis durant tota l'estada a les instal·lacions de *PortAventura World* i, si cal, mostrar-los al personal que us els demani per tal de poder comprovar-ne l'ús.
- En cap cas no es retornaran els diners corresponents a tiquets d'entrada, productes *PortAventura Express*, cupons promocionals, claus de l'hotel o passis. Tampoc no se'n pot canviar la data de validesa. En cap cas no admetrem entrades, cupons promocionals ni passis trencats, esmenats, fotocopiats o malmesos.
- Els tiquets d'entrada, cupons promocionals, productes *Express*, claus dels hotels i passis no es poden revendre. Són de caràcter personal i intransferible i, per tant, *PortAventura World* es reserva el dret de comprovar la identitat del portador cada vegada que algú els vulgui utilitzar.
- *PortAventura World* no es fa càrrec de la pèrdua o furt de tiquets d'entrada, passis, claus de l'hotel o productes *Express* per part dels visitants.
- Si hi ha un excés d'afluència de públic a *PortAventura World* que pot perjudicar l'operativa de les instal·lacions o hi ha raons de seguretat que ho aconsellen, *PortAventura World* pot interrompre la venda de tiquets d'entrada per a un dia determinat, amb la finalitat de garantir que gaudiu al màxim de la visita i evitar les aglomeracions.
- *PortAventura World* es reserva el dret d'admissió i expulsió de les seves instal·lacions, així com de la retirada dels Passis, les claus dels hotels o els tiquets de les entrades amb validesa per a un dia o més, sense que això doni dret a cap mena de reembossament, en els casos següents:
  - Incompliment d'aquestes normes.
  - Accés a zones prohibides o restringides.
  - Alteració de l'ordre.
  - Ús fraudulent de les entrades, cupons promocionals o Passis.
  - Exhibició de conductes que incomoden o perjudiquen la resta de visitants.
  - Actituds o conductes que provoquin o puguin provocar accidents o incidents.
  - Assignar-se tasques pròpies del personal de *PortAventura World*, fent servir la seva vestimenta o disfresses que puguin confondre els clients.
  - Causar deteriorament, menyscabament o desperfecte, de qualsevol mena, a les instal·lacions de *PortAventura World*.
- Per raons de seguretat, *PortAventura World* es reserva el dret d'inspeccionar els objectes dels visitants a l'entrada de les seves instal·lacions, i de fer servir detectors de metalls, ja que no es permet l'entrada d'equips electrònics, ràdios, armes, materials inflamables, explosius i objectes perillosos. Per altra banda, no es permet l'entrada d'objectes que, malgrat no ésser perillosos, poden incomodar o molestar els altres visitants de *PortAventura World*.
- És obligatori que els menors de dotze anys vagin acompanyats per un adult.
- Per raons sanitàries i d'higiene no es permet la presència d'animals, amb l'excepció dels gossos pigall. *PortAventura World* disposa d'una guarderia d'animals, on, si us convé, podeu deixar les vostres mascotes. Els animals han de disposar dels certificats sanitaris corresponents. (Aquest servei està subjecte a la disponibilitat que hi hagi, és un servei de pagament i té horaris restringits).
- Algunes instal·lacions de *PortAventura World* estan equipades amb sistemes de videovigilància.
- És important que el dia de la visita consulteu l'horari d'obertura i tancament de *PortAventura Park*, de *PortAventura Caribe Aquatic Park* i de *Ferrari Land*, i també el de les diverses àrees. A l'Oficina d'Atenció al Visitant us informaran dels horaris diaris dels espectacles i dels de la resta d'instal·lacions i serveis. Tanmateix, *PortAventura World* es reserva el dret d'alterar el programa previst si motius tècnics, organitzatius, climatològics, operatius o de seguretat ho aconsellen.
- *PortAventura World* es reserva el dret de comprovar en qualsevol moment el tipus d'accés adquirit amb l'edat del visitant.
- Els visitants que vulguin sortir de les instal·lacions de *PortAventura Park*, *PortAventura Caribe Aquatic Park* i/o *Ferrari Land* amb la intenció de tornar-hi el mateix dia han de demanar, a la sortida, que se'ls estampi a la mà la marca corresponent. La marca, juntament amb el tiquet d'entrada del dia, són imprescindibles per a poder tornar a entrar.
- Les reclamacions s'han de fer a les oficines d'Atenció al Visitant, i és imprescindible que els visitants presentin el tiquet d'entrada, la clau de l'hotel o el passí, on aparegui el codi de barres.

### II. Prohibició d'accés d'aliments, llevat en els casos d'al·lèrgies o intoleràncies

- No es permet l'entrada d'aliments ni de begudes. *PortAventura World* es reserva el dret de validar que així es compleix en qualsevol moment.
- Informeu-vos al web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com) o a l'Oficina d'Atenció al Visitant de les normes d'accés d'aliments en casos d'al·lèrgies o intoleràncies.

### III. Serveis de lloguer i objectes personals

- *PortAventura World* ofereix un servei de lloguer de cotxets infantils. Cal lliurar un dipòsit, que és reembossable si es compleixen les condicions estipulades en el moment del lloguer. Servei de pagament, subjecte a disponibilitat. Per al lloguer de cadires de rodes, informeu-vos a l'Oficina d'Atenció al Visitant.
- *PortAventura World* disposa de serveis de consignes, tant dins com fora dels parcs, on els visitants poden depositar els objectes personals que vulguin. *PortAventura World* es reserva el dret de comprovar el contingut dels objectes que s'hi vulguin depositar. *PortAventura World* no es fa càrrec dels objectes que s'hi hagin depositat. Si us hi heu deixat un objecte, un cop hagi tancat la instal·lació es considerarà perdut. En el cas que es tracti de menjar, el límit serà igualment d'un dia i tot seguit es destruirà. Servei subjecte a la disponibilitat, de pagament i amb horaris restringits. Les condicions d'ús de cada instal·lació s'han de consultar a cada unitat. Per motius de seguretat, només podrà disposar de la consigna el visitant que l'hagi llogada.
- Tingueu cura dels objectes i materials que llogueu durant l'estada a *PortAventura World*, ja que, un cop llogats, són responsabilitat dels visitants, els quals són responsables en cas que es perdin, es facin malbé o els hi robin. El visitant no té dret a la devolució de l'import pagat.
- La disposició d'un altre objecte o material serà objecte d'un nou lloguer, i se'n ha de pagar l'import prèviament.
- És essencial que els visitants, durant la visita o l'estada a *PortAventura World*, tinguin cura dels objectes personals propis. *PortAventura World* no es fa càrrec de les pèrdues, robatoris o danys que puguin patir.

### IV. A PortAventura Park

- *PortAventura World* disposa d'un gran nombre d'atraccions, botigues, punts de restauració i espectacles, i ofereix cada dia una oferta variada als visitants.
- *PortAventura World* es reserva el dret d'organitzar, programar, limitar i tancar l'accés del públic a *PortAventura Park*, *PortAventura Caribe Aquatic Park* i/o *Ferrari Land*, i a les diferents àrees i serveis de cada parc.
- Algunes atraccions poden estar suspeses, tancades o fora de funcionament per motius tècnics, meteorològics, operatius o de seguretat. Tot això no dona dret a la devolució de l'entrada ni a cap canvi de data.

- No es permet fumar a:
  - l'àrea familiar SésamoAventura,
  - l'àrea infantil de China,
  - l'interior dels restaurants, teatres, botigues i altres edificis,
  - les zones d'atraccions adreçades al públic infantil,
  - les cues de totes les atraccions.

D'acord amb el que estableix la Llei 42/2010, de 30 de desembre, per la qual es modifica la Llei 28/2005, de 26 de desembre, de mesures sanitàries enfront del tabaquisme i reguladora de la venda, el subministrament, el consum i la publicitat dels productes del tabac.

- Els menors de dotze anys han d'estar vigilats, en tot moment, per les persones que en tenen la custòdia.
- No es permet el consum de drogues, estupefaents o substàncies psicotròpiques.
- No es permet l'accés o ús de patins, bicicletes, drons, tricicles o objectes similars.
- No es permet la venda i/o distribució de fullets, fulls de mà o productes, tret que *PortAventura World* els hagi autoritzat expressament.
- No està permès de banyar-se al llac, a les atraccions amb aigua ni a les fonts de *PortAventura Park*.
- Per educació i respecte envers els altres, a les cues cal respectar el torn i no es permet de guardar lloc a altres persones. Si marxeu de la fila d'espera i hi voleu tornar, haureu de posar-vos al final.
- *PortAventura World* disposa de servei de primers auxilis per als visitants de *PortAventura Park*, *PortAventura Caribe Aquatic Park* i *Ferrari Land*.
- No hi ha disponible cap servei de megafonia per a emetre missatges personals.
- Per tal de preservar la higiene i per seguretat, educació i respecte envers els altres, durant l'estada a *PortAventura Park* no es pot portar només vestit de bany o bikini ni anar descalços o amb el tors descobert.
- Quan els pagaments es fan amb targeta de crèdit o de dèbit, o pel sistema «PortAventura Pass», és obligatori mostrar un document oficial que acrediti la identitat del portador. Si no es pot comprovar la coincidència de les dades personals, *PortAventura World* no acceptarà la targeta com a mitjà de pagament.
- En transaccions o operacions que requereixin identificació, el personal de *PortAventura World* pot demanar el DNI per tal de comprovar que se'n fa un ús correcte.

### V. Atraccions

- Per raons de seguretat, les atraccions estan subjectes a restriccions d'ús. Les normes de seguretat específiques estan disponibles a l'entrada de cada atracció. Cal seguir-les escrupolosament. En tot cas, i amb preferència, cal seguir les instruccions o indicacions emeses pel nostre personal a cada atracció. *PortAventura World* no es fa responsable dels danys que els visitants patixin com a conseqüència de no tenir en compte les normes.
- En general, no es permet de pujar a les atraccions amb objectes personals, ja que poden causar danys o es poden malmetre o perdre. Abans d'entrar a una atracció, deixeu-los a un amic o familiar. En les atraccions amb casellers per a deixar-hi objectes personals mentre el propietari gaudeix de les atraccions, *PortAventura World* no assumeix cap responsabilitat pels robatoris, furt, pèrdues o danys causats.
- Els temps d'espera que s'anuncien a les atraccions són estimats, i encara que s'actualitzin sovint poden donar-se circumstàncies que n'alterin la informació, i això no suposa cap dret a reclamació.
- Les persones que reuneixin les dues condicions de discapacitat legal acreditada i mobilitat reduïda acreditada, i això els impedeixi accedir pel seu propi peu a les atraccions des de les files d'espera, poden accedir-hi pels accessos específics, i d'ús exclusiu, d'algunes atraccions i espectacles i sense perjudici del temps d'espera en cada moment. A més, poden accedir a les atraccions acompanyades, com a màxim, per quatre persones (una de les quals ha de ser major d'edat en plenes facultats per poder ajudar-la i cal que segueixi sempre les indicacions del personal de cada atracció) a l'Oficina d'Atenció a Clients amb Necessitats Especials se us proporcionarà una identificació per facilitar-vos l'accés, amb la presentació prèvia del tiquet d'entrada, clau de l'hotel o passí i document justificatiu de la discapacitat i mobilitat reduïda. *PortAventura World* es reserva el dret de validar aquest compliment en tot moment. A les unitats totalment adaptades i sense obstacles arquitectònics, hauran d'accedir per l'accés principal i respectar el temps d'espera que hi hagi en cada moment.
- Per motius operatius es podrà limitar el nombre de persones amb discapacitat que pot accedir a cada cicle de les atraccions. Les persones amb una discapacitat que els suposi un greu impediment per pujar o baixar del tren o gòndola podran repetir cicle com a màxim un cop, i si ho volen poden canviar de persona acompanyant.
- Els braçalets identificatius esmenats, trencats, sobreescrits i/o manipulats de forma indeguda es retiraran, sense dret a reposició.

- No es pot menjar ni beure a les atraccions ni a les zones d'activitats aquàtiques. Sí que es pot menjar i beure mentre es fa cua.
- Un cop s'hagi acabat, cal abandonar l'atracció. Si se'n vol tornar a gaudir, caldrà fer cua altra vegada.

## VI. Espectacles

- L'accés i la permanència al recinte de l'espectacle s'han de fer de forma ordenada i seguint les indicacions del personal encarregat. No es permet córrer, saltar o ocupar llocs que no estiguin destinats als visitants, ni fer qualsevol acció que pugui perjudicar o comprometre la seguretat o el desenvolupament de l'espectacle, del personal o d'altres visitants.
- Amb caràcter general, no es permet l'accés als teatres amb cotxets infantils. Abans d'entrar-hi, deixeu-los a un amic o familiar. *PortAventura World* no es fa responsable dels robatoris, furt, pèrdues o danys causats.
- Les persones amb alguna discapacitat i mobilitat reduïda que els impedeixi d'accedir per si mateixes als espectacles passant per les cues corresponents, hi poden accedir des dels accessos específics sense perjudici del temps d'espera de l'espectacle en cada moment, i acompanyats, tret de casos excepcionals, de com a màxim una altra persona adulta. A l'espectacle han d'ocupar els llocs reservats a persones amb discapacitat.
- Un cop s'hagi acabat l'espectacle, cal sortir-ne. Si en voleu tornar a gaudir, haureu de fer cua altra vegada.
- Hi ha espectacles als quals no es pot entrar un cop han començat. En qualsevol cas, heu de seguir les indicacions del personal encarregat. Si per algun motiu el visitant ha de sortir de l'espectacle per tornar-hi a entrar durant la mateixa representació, ho ha d'indicar al personal encarregat perquè en controli la reentrada.
- Per educació i respecte envers els altres, a les files d'esperar cal respectar el torn. Si marxeu de la cua i hi voleu tornar, haureu de tornar-la a començar i posar-vos al final. No es permet de guardar tanda ni lloc per a altres persones ni a les files d'esperar ni en els recintes on es representen els espectacles.
- En alguns espectacles amb servei de restauració és obligatori fer una consumició mínima per persona, que variarà segons la unitat.
- Alguns espectacles i/o activitats requereixen el pagament previ d'un suplement o entrada per persona. Consulteu-ne les condicions i les restriccions d'accés a l'Oficina d'Atenció al Visitant o a la unitat de què es tracti o a la Web.

## VII. Restauració

- Segons la normativa vigent, no es permet la venda de begudes alcohòliques a menors d'edat.
- Durant els serveis de dinar i sopar, l'ús de les taules dels punts de restauració es reserva a les persones que facin ús de l'oferta de menjar del punt de restauració.
- Per educació i per respecte als altres, els clients no poden reservar taules: les han d'ocupar en el moment en què es disposin a consumir.
- Als punts de restauració on es representin espectacles és obligatori fer una consumició mínima per persona, que varia en funció de l'establiment i que podeu consultar a l'establiment mateix.

## VIII. Botigues i jocs

- Per als canvis de productes comprats a les botigues de *PortAventura World* és indispensable el tiquet de caixa i el bon estat del producte, embolcall i etiqueta. El temps màxim per a canviar els productes és d'un mes des de la data en què es van comprar. En cap cas es tornaran els diners.
- No s'acceptaran reclamacions referides a la falta d'algun producte un cop el visitant hagi sortit de la botiga on hagi comprat o recollit les seves compres, si fa servir el nostre servei de recollida de compres als parcs i hotels, és responsabilitat del visitant comprovar els articles entregats juntament amb el tiquet de caixa en el moment de la compravenda o la recollida, respectivament.
- Els descomptes en la compra dels productes de botigues per als socis titulars del passí PortAventura Club no són aplicables a material fotogràfic, ni al parc Ferrari Land ni són acumulables a altres ofertes o descomptes.
- Cadascun dels jocs té normes de funcionament pròpies que cal complir obligatòriament. Per això, és important consultar-les abans de jugar. *PortAventura World* es reserva el dret de limitar el nombre màxim de premis, per persona, dia i temporada en qualsevol dels jocs. Les limitacions consten degudament anunciades a cada joc.
- Per raons de seguretat, alguns jocs estan subjectes a restriccions d'ús. Les normes de seguretat específiques estan disponibles a l'entrada de cada instal·lació. Cal seguir-les escrupolosament. En tot cas, i amb preferència, cal seguir les instruccions o indicacions emeses pel nostre personal de cada unitat. *PortAventura World* no es fa responsable dels danys que els visitants pateixin com a conseqüència de no tenir en compte les normes.
- Quant a la venda de productes Photoride, *PortAventura World* es reserva el dret de no vendre fotografies i vídeos que mostrin conductes il·lícites, no respectuoses o obscenes que incompleixin les normes de seguretat i ús de les atraccions i el parc, i, en general, qualsevol conducta que no respongui a la finalitat o ús i gaudi normals de la instal·lació.

## IX. PortAventura Express a PortAventura Park

- Amb el servei PortAventura Express, es pot accedir a determinades atraccions, si la capacitat i disponibilitat ho permeten i en les èpoques i els horaris establerts, sense necessitat de passar per les files d'espera d'ús general i a seients preferents als espectacles, tot això si les atraccions i els espectacles estan indosos en el servei Express contractat, sense perjudici de les restriccions d'ús pròpies de cada atracció. Aquest servei es materialitza amb una targeta o braçolet que es pot adquirir als punts de venda amb aquesta finalitat. Aquest servei és de pagament, d'ús personal i intransferible, està subjecte a disponibilitat i només és vàlid el dia en què es compra. A l'oficina d'Atenció al Visitant s'ofereix tota la informació sobre les normes d'ús d'aquest producte.
- El braçolet Express Premium s'ha de portar completament tancat al voltant del canell i de manera que no pugui traspasar el contorn de la mà, perquè no pugui sortir.
- Es retiraran les targetes o braçolets esmenats, trencats, sobrescrits i/o manipulats de forma indeguda, sense dret a reposició.
- PortAventura World* no es fa responsable de la pèrdua de la targeta o braçolet, i que comporta la pèrdua per part del visitant del servei PortAventura Express, i no es tindrà dret a la devolució de l'import pagat. El visitant podrà tornar a disposar del servei adquirint i pagant una nova targeta o braçolet en els punts de venda corresponents. Cada atracció del servei Express té el seu propi calendari de funcionament i el seu propi horari d'obertura i tancament. Consulteu el calendari i els horaris de cada atracció abans de comprar el servei. El fet de no fer servir el servei, o fer-lo servir parcialment, no dona dret a cap reclamació ni devolució per part del possessor.
- Modalitats:**
  - ✓ **PortAventura Express MAX:** amb la targeta PortAventura Express Max, es pot accedir un sol cop a les atraccions i/o seients preferents, en el cas dels espectacles de les instal·lacions que acceptin aquesta modalitat de passí Express.
  - ✓ **PortAventura Express MAX FUN:** amb la targeta PortAventura Express Max Fun, es pot accedir un sol cop a les atraccions i/o seients preferents, en el cas dels espectacles de les instal·lacions que acceptin aquesta modalitat de passí Express.
  - ✓ **PortAventura Express Max GOLD:** amb la targeta PortAventura Express Max GOLD podeu accedir a determinades atraccions, un cop al dia, una sola vegada a cada atracció; i dins d'aquests usos podeu gaudir de 3 accessos en primera fila només a les atraccions que *PortAventura World* determini. A més, us permet d'accedir als seients preferents dels espectacles, sempre que s'hi ofereixi aquest servei.
  - ✓ **PortAventura Express PREMIUM:** amb el braçolet Express Premium podeu accedir il·limitadament a determinades atraccions i/o als seients preferents dels espectacles, sempre que s'hi ofereixi aquest servei.
  - ✓ **PortAventura Express Premium GOLD:** amb el braçolet Express Premium GOLD podeu accedir il·limitadament a determinades atraccions sense haver d'esperar a les cues d'ús general i/o als seients preferents dels espectacles. A més, us permet de fer tres usos en primera fila, una única vegada en cadascuna de les atraccions que *PortAventura World* determini en aquest sentit, sense que sigui possible repetir l'ús de primera fila en una mateixa atracció.

## X. Filmacions, imatges i fotografies

- Com a part de l'operativa habitual de *PortAventura World*, hi ha instal·lacions en les quals es fan fotografies i/o enregistraments amb finalitats comercials i/o promocionals. Si no voleu que captem la vostra imatge, heu d'evitar transitar-hi.
- Les imatges captades pels visitants a *PortAventura World* no es poden fer servir amb finalitats comercials.
- PortAventura World* no es fa càrrec de les fotografies i/o enregistraments que facin tercers persones.
- No es permet de fer fotografar ni filmar als espectacles, ni en els llocs on ja es fan fotografies comercials per a la venda (per exemple, *Photoride*).

## XI. Estacionament de vehicles

- El pagament de la tarifa d'accés a la zona d'estacionament permet el visitant d'estacionar el vehicle a l'espai senyalitzat que el nostre personal li assigni.
- Cal que conserveu el tiquet corresponent al pagament de la zona d'estacionament durant tota l'estada a les instal·lacions de *PortAventura World*. No el podeu revendre ni cedir a tercers persones.
- El tiquet d'estacionament té un preu únic, independentment del temps que s'hi estigui i de l'hora d'obertura i tancament diari de les instal·lacions de *PortAventura World*.
- Si en sortiu i hi torneu a entrar durant el mateix dia, cal que ensenyeu el tiquet al personal de *PortAventura World*. Si no ho feu, haureu de tornar a pagar el preu corresponent.
- En algunes èpoques de la temporada, *PortAventura World* pot establir zones d'estacionament limitades d'ús restringit als visitants que adquireixin el bitllet especial per a estacionar-hi.
- El pagament inclou el corresponent a la zona d'estacionament s'ha de fer amb independència que el visitant sigui titular de qualsevol tipus de tiquet d'accés a *PortAventura World*, amb l'excepció dels titulars de passis per als quals l'accés a la zona d'estacionament és gratuït, sempre que hi hagi disponibilitat.
- No es permet d'estacionar vehicles cisterna dins el recinte.
- Per motius de seguretat, us recomanem que tanqueu el vehicle amb la clau i que no hi deixeu objectes a la vista. L'estacionament del vehicle no implica l'existència d'un contracte de dipòsit ni de custòdia del vehicle ni dels objectes que hi hagi dins. *PortAventura World* no es fa responsable de robatoris, furt, pèrdues o danys causats per tercers al vehicle o al contingut del vehicle.
- La zona d'estacionament de vehicles no està vigilada.
- Els vehicles no poden romandre a la zona d'estacionament més enllà de l'hora de tancament de les instal·lacions de *PortAventura World*. En cas contrari, s'emprendran els tràmits oportuns per a retirar els vehicles.
- PortAventura* es reserva el dret de reservar determinades places per motius operatius, de seguretat, per celebracions especials i, en general, si és necessari per a la gestió de *PortAventura World*.
- Està totalment prohibit aparcar a les places reservades a vehicles d'usuari amb discapacitat i mobilitat reduïda, els quals (tant si la persona amb discapacitat o mobilitat reduïda condueix el vehicle com si hi viatja de passatger) han d'exhibir i deixar visible a l'interior del vehicle el distintiu corresponent (targeta oficial d'estacionament per a persones amb discapacitat). L'incompliment d'aquesta norma pot comportar l'expulsió de les instal·lacions.
- No està permès deixar animals a l'interior dels vehicles estacionats. L'incompliment d'aquesta norma pot comportar l'expulsió de les instal·lacions i, si escau, s'avisarà les autoritats competents.
- Les places adreçades a la càrrega i descàrrega de vehicles elèctrics estan reservades exclusivament a aquest efecte, i està prohibit estacionar-hi amb qualsevol altra finalitat o vehicle.

## XII. Actes especials

- A les seves instal·lacions, *PortAventura World* hi pot organitzar actes especials, dins i fora de l'horari d'obertura, i posar a disposició dels que hi assisteixen els serveis que en cada cas consideri oportuns.
- A criteri de *PortAventura World*, els actes es poden incloure o no en el preu dels tiquets i/o dels passis d'accés a les instal·lacions de *PortAventura World*.
- Els actes especials es poden adreçar al públic en general o poden estar restringits a col·lectius designats per *PortAventura World*.
- En cada cas, adreçeu-vos a l'Oficina d'Atenció al Visitant de *PortAventura World*. Allà us informaran de les condicions dels diversos actes especials.
- Els actes especials es regeixen per aquestes normes de funcionament fins on els siguin aplicables i per les que *PortAventura World* consideri convenients per a cada acte.

## XIII. PortAventura Club

- Els passis, en funció de la tipologia, permeten l'accés a PortAventura Park, PortAventura Park i Caribe Aquatic Park o PortAventura Park, Caribe Aquatic Park o Ferrari Land durant els dies i les hores d'obertura al públic de cada parc, en la seva totalitat o parcialment, i donen dret a gaudir dels espectacles, les atraccions i la resta d'instal·lacions dels parcs, respectant-ne les restriccions d'accés, funcionament, operativa i seguretat.
- L'adquisició del Passi comporta l'acceptació del contingut de les normes de funcionament de PortAventura Park, PortAventura Caribe Aquatic Park i Ferrari Land, que cal complir al llarg de l'estada a les instal·lacions de *PortAventura World*. Les normes de funcionament estan exposades al públic als cartells informatius i estan disponibles a l'Oficina d'Atenció al Visitant i als taulells de Guest Service dels hotels del resort.
- Cada persona pot ser titular d'un únic Passi.
- Els passis no es poden revendre ni cedir, ni se'n pot demanar el reembossament.
- Hi ha diferents modalitats de Passi:
  - Passi Gold: permet l'accés a PortAventura Park.
  - Passi Premium: permet l'accés a PortAventura Park i Caribe Aquatic Park.
  - Passi Platinum: permet l'accés a PortAventura Park, Caribe Aquatic Park i Ferrari Land.
- No es permeten renovacions de passis si hi ha pendent algun pagament de la mateixa temporada o de temporades anteriors. Abans de poder renovar-los, cal abonar els rebuts pendents.
- Els passis són de caràcter personal i intransferible i no es pot fer servir cap altra persona que no en sigui titular. En aquest sentit, *PortAventura World* es reserva el dret de comprovar la identitat del portador cada vegada que es vulgui fer servir un Passi.
- Els passis cal dur-los a sobre al llarg de la visita a les instal·lacions de *PortAventura World*, i, si es demana, cal mostrar-los al nostre personal.
- Els infants i joves de menys de 12 anys han d'anar acompanyats obligatòriament d'un adult major d'edat.
- Els infants d'entre 0 i 3 anys poden sol·licitar el Passi Infantil, que permet l'accés a PortAventura Park i no dona dret a cap altre benefici. Aquest Passi Infantil és vàlid fins al dia que l'infant faci 4 anys, independentment del temps que hagi estat vigent. No està permès sol·licitar un passí infantil si no està associat a un Passi d'adult de la mare, el pare o el tutor legal de l'infant.
- PortAventura World* es reserva el dret d'admissió, expulsió de les instal·lacions i retirada dels passis, temporalment o definitiva, quan es doni alguns dels motius següents:
  - Incompliment d'aquesta normativa de funcionament del Club PortAventura.
  - Incompliment de les normes de funcionament de PortAventura Park, Caribe Aquatic Park o Ferrari Land.
  - Impagament del preu, total o parcial, del Passi o passis.
  - Alteració de l'ordre.
  - Us fraudulent dels passis.
  - Exhibició de conductes que incomoden o perjudiquen la resta de visitants.
  - Delinqüència, menyscabament o desperfecte, de qualsevol mena, de les instal·lacions de *PortAventura World*.
  - També comporta la retirada definitiva dels passis, o la impossibilitat de renovar-los quan vengin: danys a la imatge de *PortAventura World*, per qualsevol mitjà, amb la publicació d'informació falsa, ofensiva, contrària a la llei, a la moral o a l'ordre públic, difamatòria o que, segons l'opinió raonable de *PortAventura World* pugui, de qualsevol manera, lesionar o causar perjudici a la imatge de *PortAventura World*, als seus treballadors o a tercers.
- El Passi atorga al titular els drets següents:
  - Accés lliure i gratuït a la zona d'estacionament de vehicles dels parcs, sense dret a reclamar l'ús d'una plaça preferent. Es fa constar expressament que està totalment prohibit estacionar a les places adreçades a l'estacionament per a persones amb discapacitat o mobilitat reduïda si no es tracta d'un usuari amb discapacitat o mobilitat reduïda; i, si ho és, ha d'exhibir el distintiu corresponent. L'incompliment d'aquesta norma pot comportar la retirada immediata del Passi.
  - Accés lliure i sense cost addicional a PortAventura Park, Caribe Aquatic Park o Ferrari Land en funció de la modalitat del Passi. El nombre d'accessos és il·limitat durant la vigència del Passi (subjecte al calendari i l'horari d'obertura de cada parc).
  - El Passi Gold, a més, permet l'accés lliure i sense cost addicional a Caribe Aquatic Park, tantes vegades com es vulgui durant el període gratuït per a passis Gold que es marca a l'inici de cada temporada; el Passi ha d'estar vigent i l'accés està subjecte a l'horari d'obertura d'aquest parc.
  - Dret a gaudir, en les condicions establertes, dels avantatges, els descomptes i les promocions de cada modalitat de Passi. El titular del Passi és l'únic responsable d'informar-se de les accions promocionals que ofereix *PortAventura World*; per tant, no són ni prorrogables ni objecte de reclamació posterior si se'n ha pogut beneficiar durant el període de validesa que *PortAventura World* haurà comunicat explícitament perquè els socis les coneixen.

- Els passis només es poden adquirir als punts de venda oficials de *PortAventura World* (web, Oficina del Club i estands autoritzats). La compra de passis per mitjans o canals no autoritzats comporta la retirada definitiva del Passi.
- Cada titular només pot ser posseïdor d'un sol Passi vigent i no se n'expediran ni duplicats ni còpies.
- Qualsevol promoció, avantatge o descompte que s'oferixi als titulars de passis, té la validesa que s'indica al disseny de cada acció, i no crea precedent per a temporades o períodes següents. Les promocions no són acumulables entre elles.
- La possessió del Passi no dona dret a espectacles, concerts, representacions, actuacions i/o qualsevol altra activitat no habituals que es facin a *PortAventura World*, per als quals caldrà abonar el preu de l'entrada d'accés addicional segons les condicions establertes per a cada cas. El titular del Passi ha de comunicar immediatament a *PortAventura World* si perd el Passi, si li roben o agafen o si se li deteriora; per fer-ho s'ha d'adreçar a l'Oficina del Club PortAventura o trucar al 902 40 42 44. La primera reposició té un cost de 0 €, independentment del motiu. Per a reposicions posteriors, cal abonar l'import de la tarifa estipulada per a cada temporada.
- El titular del Passi no pot demanar, en cap cas, la modificació de les dates de venciment del Passi.
- En els casos de força major, demostrables d'una manera fefaent per part del sol·licitant, i sempre subjectes al criteri de *PortAventura World*, el titular d'un Passi en vigor pot sol·licitar un únic canvi de nom de titular. El nou titular pot gaudir del Passi durant el temps de validesa restant. Si l'edat del nou titular comporta un Passi de categoria d'import inferior, els sol·licitants no tenen dret a reclamar-ne la diferència. De la mateixa manera, si l'edat del nou titular comporta un Passi de categoria d'import superior, *PortAventura World* no té dret a reclamar-ne la diferència.

#### **XIV. Oficina d'Atenció a Clients amb Necessitats Especials**

- PortAventura World posa a disposició dels visitants una Oficina d'Atenció a Clients amb Necessitats Especials a l'entrada dels parcs amb l'objectiu de:
  - Vendre entrades d'accés al preu o tarifa per a persones amb discapacitat (si les persones tenen la condició legal de persona amb discapacitat i sempre que presentin la targeta, el certificat o títol oficial en vigor. El grau de discapacitat ha de ser del 33 % o superior).
  - Expedir les identificacions d'accessos especials a atraccions als visitants amb discapacitat sempre que a la targeta, certificat o títol oficial de la discapacitat consti expressament que és una persona amb condició o barem de mobilitat reduïda, o mobilitat reduïda amb necessitat d'ajuda d'una tercera persona.
  - Informar aquest col·lectiu quines són les atraccions, els restaurants, els espectacles i, en general, els serveis i les instal·lacions de *PortAventura World* més adequats per poder fer-ne ús i gaudir-ne.
  - Atendre directament i específicament els visitants amb discapacitat.
  - Atendre casos especials.

#### **XV. Amb caràcter general**

- Aquestes normes es poden modificar sense avis previ i són vàlides les que estan exposades a l'Oficina d'Atenció al Visitant i en el web de PortAventura.

***PortAventura World us desitja una estada agradable***



## Benvinguts a PortAventura World

### Normes de funcionament del parc Ferrari Land. Temporada 2019

#### I. Accés al Parc

- Els tiquets d'entrada i els passis, segons la modalitat adquirida, donen accés al parc, o als parcs, de PortAventura World que s'hi indiqui o indiquin, al llarg de la seva validesa i segons el calendari i l'horari d'obertura de cada instal·lació; permeten gaudir, totalment o en part, dels espectacles, les atraccions i la resta d'instal·lacions, respectant-ne sempre les restriccions d'accés, el funcionament, l'operativa i la seguretat.
- Les tarifes vigents per a cada modalitat d'entrada són les que es publiquen al web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com) i estan subjectes revisions i canvis. Confirmeu la tarifa diària en el moment d'adquirir l'entrada o passis. Hi ha serveis que no estan inclosos en el preu del tiquet d'entrada o passis. A l'Oficina d'Atenció al Visitant us informaran de les condicions per a adquirir-los i com es fan servir.
- PortAventura World informa que l'ús i gaudi dels jocs i d'alguns espectacles i/o activitats estan subjectes al pagament previ d'un suplement o una entrada per persona. Consulteu-ne les condicions i les restriccions d'accés a l'Oficina d'Atenció al Visitant o a la mateixa unitat.
- Els tiquets d'entrada i els passis s'han d'adquirir a les taquilles de *PortAventura World*, als punts de venda autoritzats o al lloc web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com).
- *PortAventura World* només admet entrades i/o promocions adquirides en els punts de venda oficials, i en cap cas no respon de les entrades o promocions adquirides per vies no oficials.
- Cal que conserveu els tiquets d'entrada, les claus de l'hotel i els passis durant tota l'estada a les instal·lacions de *PortAventura World* i, si cal, mostreu-los al personal que us els demani per comprovar que en feu un ús correcte.
- En cap cas no es retornaran els diners corresponents a tiquets d'entrada, productes *PortAventura Express*, cupons promocionals, claus de l'hotel o passis. Tampoc no se'n pot canviar la data de validesa. En cap cas no admetrem entrades, cupons promocionals ni passis trencats, esmenats, fotocopiats o malmesos.
- Els tiquets d'entrada, cupons promocionals, productes *Express*, claus dels hotels i passis no es poden revendre. Són de caràcter personal i intransferible i, per tant, *PortAventura World* es reserva el dret de comprovar la identitat del portador cada vegada que algú els vulgui utilitzar.
- *PortAventura World* no es fa càrrec de la pèrdua o furt de tiquets d'entrada, passis, claus de l'hotel o productes *Express* per part dels visitants.
- Si hi ha un excés d'afluència de públic a *PortAventura World* que pot perjudicar l'operativa de les instal·lacions o hi ha raons de seguretat que ho aconsellen, *PortAventura World* pot interrompre la venda de tiquets d'entrada per a un dia determinat, amb la finalitat de garantir que gaudiu al màxim de la visita i evitar les aglomeracions.
- *PortAventura World* es reserva el dret d'admissió i expulsió de les seves instal·lacions, així com de la retirada dels Passis, les claus dels hotels o els tiquets de les entrades amb validesa per a un dia o més, sense que això doni dret a cap mena de reembossament, en els casos següents:
  - Incompliment d'aquestes normes.
  - Accés a zones prohibides o restringides.
  - Alteració de l'ordre.
  - Ús fraudulent de les entrades, cupons promocionals o Passis.
  - Exhibició de conductes que incomoden o perjudiquen la resta de visitants.
  - Actituds o conductes que provoquin o puguin provocar accidents o incidents.
  - Assignar-se tasques pròpies del personal de *PortAventura World*, fent servir la seva vestimenta o disfresses que puguin confondre els clients.
  - Causar deteriorament, menyscabament o desperfecte, de qualsevol mena, a les instal·lacions de *PortAventura World*.
- Per raons de seguretat, *PortAventura World* es reserva el dret d'inspeccionar els objectes dels visitants a l'entrada de les seves instal·lacions, i de fer servir detectors de metalls, ja que no es permet l'entrada d'equips electrònics, ràdios, armes, materials inflamables, explosius i objectes perillosos. Per altra banda, no es permet l'entrada d'objectes que, tot i no ser perillosos, puguin incomodar o molestar els altres visitants de *PortAventura World*.
- És obligatori que els menors de dotze anys vagin acompanyats d'un adult.
- Per raons sanitàries i d'higiene no es permet la presència d'animals, amb l'excepció dels gossos pigall. *PortAventura World* disposa d'una guarderia d'animals, on, si us convé, podeu deixar les vostres mascotes. Els animals han de disposar, com a requisit indispensable, dels certificats sanitaris corresponents. (Aquest servei està subjecte a la disponibilitat que hi hagi, és un servei de pagament i té horaris restringits).
- Algunes instal·lacions de *PortAventura World* estan equipades amb sistemes de videovigilància.
- *PortAventura World* es reserva el dret de comprovar en qualsevol moment el tipus d'accés adquirit i l'edat del visitant.
- És important que el dia de la visita consulteu l'horari d'obertura i tancament de *PortAventura Park*, de *PortAventura Caribe Aquatic Park* i de *Ferrari Land*, i també el de les diverses àrees. A l'Oficina d'Atenció al Visitant us informaran dels horaris diaris dels espectacles i dels de la resta d'instal·lacions i serveis. Tanmateix, *PortAventura World* es reserva el dret d'alterar el programa previst si és aconsellable per motius tècnics, climatològics, operatius o de seguretat.
- Els visitants que vulguin sortir de les instal·lacions de *PortAventura Park*, *PortAventura Caribe Aquatic Park* i/o *Ferrari Land* amb la intenció de tornar-hi el mateix dia han de demanar, a la sortida, que se'ls estampi a la mà la marca corresponent. La marca, juntament amb el tiquet d'entrada del dia, són imprescindibles per a poder tornar a entrar.
- Les reclamacions s'han de fer a les oficines d'Atenció al Visitant, i és imprescindible que els visitants presentin el tiquet d'entrada, la clau de l'hotel o el passis, on aparegui el codi de barres.

#### II. Prohibició d'entrada d'aliments, excepte en els casos d'al·lèrgies o intoleràncies

- No es permet l'entrada d'aliments ni de begudes. *PortAventura World* es reserva el dret de validar que això es compleix en qualsevol moment.
- Informeu-vos al web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com) o a l'Oficina d'Atenció al Visitant de les normes d'accés d'aliments en casos d'al·lèrgies o intoleràncies.

#### III. Serveis de lloguer i objectes personals

- *PortAventura World* ofereix un servei de lloguer de coberts infantils. Cal lliurar un dipòsit, que és reembossable si es compleixen les condicions estipulades en el moment del lloguer. Servei de pagament, subjecte a disponibilitat.
- Per al lloguer de cadenes de rodes, informeu-vos a Atenció al Visitant.
- *PortAventura World* disposa de serveis de consignes, tant dins com fora dels parcs, on els visitants poden depositar els objectes personals que vulguin. *PortAventura World* es reserva el dret de comprovar el contingut dels objectes que s'hi vulguin depositar. *PortAventura World* no es fa càrrec dels objectes que s'hi hagin depositat. Si us hi heu deixat un objecte, un cop hagi tancat la instal·lació es considerarà perdut. En el cas que es tracti de menjar, el límit serà igualment d'un dia i tot seguit es destruirà. Servei subjecte a disponibilitat, de pagament i amb horaris restringits. Les condicions d'ús de cada instal·lació s'han de consultar a cada unitat. Per motius de seguretat, només podrà disposar de la consigna el visitant que l'hagi llogada.
- Tingueu cura dels objectes i materials que llogueu durant l'estada a *PortAventura World*, ja que, un cop llogats, són responsabilitat dels visitants, que n'han de respondre en cas que es perdin, es facin malbé o els robin. El visitant no té dret a la devolució de l'import pagat. La disposició d'un altre objecte o material serà objecte d'un nou lloguer, i se n'ha de pagar l'import prèviament.
- És essencial que els visitants, durant la visita o l'estada a *PortAventura World*, tinguin cura dels objectes personals propis. *PortAventura World* no es fa càrrec de les pèrdues, robatoris o danys que puguin patir.

#### IV. A Ferrari Land

- *PortAventura World* disposa d'un gran nombre d'atraccions, botigues, punts de restauració i espectacles, i ofereix cada dia una oferta variada als visitants.
- *PortAventura World* es reserva el dret d'organitzar, programar, limitar i tancar l'accés del públic a *PortAventura Park*, *PortAventura Caribe Aquatic Park* i/o *Ferrari Land*, i a les diferents àrees i serveis de cada parc.
- Algunes atraccions poden estar suspeses, tancades o fora de funcionament per motius tècnics, meteorològics, operatius o de seguretat. Tot això no dona dret a la devolució de l'entrada ni a cap canvi de data.
- No es permet fumar a:
  - l'interior dels restaurants, teatres, botigues i altres edificis,
  - les zones d'atraccions adreçades al públic infantil,
  - les cues de totes les atraccions.
- D'acord amb el que estableix la Llei 42/2010, de 30 de desembre, per la qual es modifica la Llei 28/2005, de 26 de desembre, de mesures sanitàries enfront del tabaquisme i reguladora de la venda, el subministrament, el consum i la publicitat dels productes del tabac.
- Els menors de dotze anys han d'estar vigilats, en tot moment, per les persones que en tenen la custòdia.
- No es permet el consum de drogues, estupefaents o substàncies psicotròpiques.
- No es permet l'accés o ús de patins, bicicletes, drons, tricicles o objectes similars.
- No es permet la venda i/o distribució de fullets, fulls de mà o productes, tret que *PortAventura World* els hagi autoritzat expressament.
- No està permès banyar-se al llac, a les atraccions amb aigua ni a les fonts de *PortAventura Park* i/o de *Ferrari Land*.
- Per educació i respecte envers els altres, a les cues cal respectar el torn i no es permet guardar lloc a altres persones.
- Si marxeu de la fila d'espera i hi voleu tornar, haureu de posar-vos al final.
- *PortAventura World* disposa de servei de primers auxilis per als visitants de *PortAventura Park*, *PortAventura Caribe Aquatic Park* i *Ferrari Land*.
- No hi ha disponible cap servei de megafonia per a emetre missatges personals.
- Per tal de preservar la higiene i per seguretat, educació i respecte envers els altres, durant l'estada a *PortAventura Park* i/o *Ferrari Land* no es pot portar només vestit de bany o bikini ni anar descalços o amb el tors descobert.
- Quan els pagaments es fan amb targeta de crèdit o de dèbit, o pel sistema «PortAventura Pass», és obligatori mostrar un document oficial que acrediti la identitat del portador. Si no es pot comprovar la coincidència de les dades personals, *PortAventura World* no acceptarà la targeta com a mitjà de pagament.
- En transaccions o operacions que requereixin identificació, el personal de *PortAventura World* pot demanar el DNI per tal de comprovar que se'n fa un ús correcte.

## V. Atraccions

- Per raons de seguretat, les atraccions estan subjectes a restriccions d'ús. Les normes de seguretat específiques estan disponibles a l'entrada de cada atracció. Cal seguir-les escrupolosament. En tot cas, i amb preferència, cal seguir les instruccions o indicacions emeses pel nostre personal a cada atracció. *PortAventura World* no es fa responsable dels danys que els visitants pateixin com a conseqüència de no tenir en compte les normes.
- En general, no es permet pujar a les atraccions amb objectes personals, ja que poden causar danys o es poden malmetre o perdre. Abans d'entrar a una atracció, deixeu-los a un amic o familiar. En les atraccions amb casellers per a deixar-hi objectes personals mentre el propietari gaudeix de les atraccions, *PortAventura World* no assumeix cap responsabilitat pels robatoris, furt, pèrdues o danys causats.
- Els temps d'espera que s'annuncien a les atraccions són estimats, i encara que s'actualitzin sovint poden donar-se circumstàncies que n'alterin la informació, i això no suposa cap dret a reclamació. Les persones que tinguin ambdues condicions de discapacitat legal i mobilitat reduïda acreditades, i això els impedeixi accedir per elles mateixes a les atraccions fent ús de les files d'espera, poden accedir a les atraccions pels accessos específics, i d'ús exclusiu, de les atraccions i els espectacles que ofereixin aquesta opció, i caldrà respectar el temps d'espera que hi hagi en cada moment. Poden accedir-hi acompanyats de fins a quatre persones i una de les persones ha de ser major d'edat en plenes facultats per poder ajudar-la, i sempre s'han de respectar les indicacions del personal de l'atracció o espectacle. A l'Oficina d'Atenció a Clients amb Necessitats Especials se'ls proporcionarà una identificació per facilitar-los l'accés. Per obtenir la identificació cal mostrar el bitllet d'entrada, la clau de l'hotel o el passat, i el títol o document justificatiu de la condició legal de persona amb discapacitat i mobilitat reduïda. *PortAventura World* es reserva el dret de validar que això es compleix en qualsevol moment. A les unitats completament adaptades on no hi hagi obstacles arquitectònics, han d'accedir-hi per l'accés principal i respectar el temps d'espera que hi hagi en cada moment.
- Per motius operatius es podrà limitar el nombre de persones amb discapacitat que pot accedir a cada cicle de les atraccions. Les persones amb una discapacitat que els suposi un greu impediment per pujar o baixar del tren o gòndola poden repetir cicle com a màxim un cop, i si ho volen poden canviar de persona acompanyant.
- Els braçalets identificatius esmenats, trencats, sobreescrits i/o manipulats de forma indeguda es retiraran, sense dret a reposició.
- No es pot menjar ni beure a les atraccions ni a les zones d'activitats aquàtiques. Si que es pot menjar i beure mentre es fa cua.
- Un cop s'hagi acabat, cal abandonar l'atracció. Si se'n vol tornar a gaudir, caldrà fer cua altra vegada.

## VI. Espectacles

- L'accés i la permanència al recinte de l'espectacle s'han de fer de forma ordenada i seguint les indicacions del personal encarregat. No es permet córrer, saltar o ocupar llocs que no estiguin destinats als visitants, ni fer qualsevol acció que pugui perjudicar o comprometre la seguretat o el desenvolupament de l'espectacle, del personal o d'altres visitants.
- Amb caràcter general, no es permet l'accés als teatres amb cotxets infantils. Abans d'entrar-hi, deixeu-los a un amic o familiar. *PortAventura World* no es fa responsable dels robatoris, furt, pèrdues o danys causats.
- Les persones amb alguna discapacitat i mobilitat reduïda que els impedeixi accedir per elles mateixes als espectacles passant per les cues corresponents, hi poden entrar des dels accessos específics sense perjudici del temps d'espera de l'espectacle en cada moment, i acompanyats, tret de casos excepcionals, de com a màxim una altra persona adulta. A l'espectacle han d'ocupar els llocs reservats a persones amb discapacitat.
- Un cop s'hagi acabat l'espectacle, cal sortir-ne. Si en voleu tornar a gaudir, haurau de fer cua altra vegada.
- Hi ha espectacles als quals no es pot entrar un cop han començat. En qualsevol cas, heu de seguir les indicacions del personal encarregat. Si per algun motiu el visitant ha de sortir de l'espectacle per tornar-hi a entrar durant la mateixa representació, ho ha d'indicar al personal encarregat perquè en controli la reentrada.
- Per educació i respecte envers els altres, a les files d'espera cal respectar el torn. Si marxeu de la fila d'espera i hi voleu tornar, haurau de posar-vos al final. No es permet guardar el lloc, la plaça o el seient a altres persones, ni a les files d'espera ni als recintes dels espectacles.
- En alguns espectacles amb servei de restauració és obligatori fer una consumició mínima per persona, que varia en funció de la unitat.
- Alguns espectacles i/o activitats requereixen el pagament previ d'un suplement o entrada per persona. Consulteu-ne les condicions i les restriccions d'accés a l'Oficina d'Atenció al Visitant o a la unitat de què es tracti, o a la Web.

## VII. Restauració

- Segons la normativa vigent, no es permet la venda de begudes alcohòliques a menors d'edat.
- Durant els serveis de dinar i sopar, l'ús de les taules dels punts de restauració es reserva a les persones que consumeixin l'oferta de menjar del punt de restauració.
- Per educació i per respecte als altres, els clients no poden reservar taules: les han d'ocupar en el moment en què es disposin a consumir.
- Als punts de restauració on es representin espectacles és obligatori fer una consumició mínima per persona, que varia en funció de l'establiment i que podeu consultar a l'establiment mateix.

## VIII. Botigues i jocs

- Per als canvis de productes comprats a les botigues de *PortAventura World* és indispensable el tiquet de caixa i el bon estat del producte, embolcall i etiqueta. El temps màxim per a bescanviar els productes és d'un mes des de la data en què es van comprar. En cap cas es tornaran els diners.
- No s'acceptaran reclamacions referides a la falta d'algun producte un cop el visitant hagi sortit de la botiga on hagi comprat o recollit les seves compres, si fa servir el nostre servei de recollida de compres als parcs i hotels; és responsabilitat del visitant comprovar els articles entregats juntament amb el tiquet de caixa en el moment de la compravenda o la recollida, respectivament.
- Els descomptes per comprar productes a les botigues per als socis del passat *PortAventura Club* no són aplicables al parc Ferrari Land.
- Cadascun dels jocs té normes de funcionament pròpies que cal complir obligatòriament. Per això, és important consultar-les abans de jugar. *PortAventura World* es reserva el dret de limitar el nombre màxim de premis, per persona, dia i temporada en qualsevol dels jocs. Les limitacions consten degudament anunciades a cada joc.
- Per raons de seguretat, alguns jocs estan subjectes a restriccions d'ús. Les normes de seguretat específiques estan disponibles a l'entrada de cada instal·lació. Cal seguir-les escrupolosament. En tot cas, i amb preferència, cal seguir les instruccions o indicacions emeses pel nostre personal de cada unitat. *PortAventura World* no es fa responsable dels danys que els visitants pateixin com a conseqüència de no tenir en compte les normes.
- Quant a la venda de productes Photoride, *PortAventura World* es reserva el dret de no vendre fotografies i vídeos que mostrin conductes il·lícites, no respectuoses o obscenes que incompleixin les normes de seguretat i ús de les atraccions i el parc, i, en general, qualsevol conducta que no respongui a la finalitat o ús i gaudi normals de la instal·lació.

## IX. PortAventura Express a Ferrari Land

- Amb el servei *PortAventura Express*, es pot accedir a determinades atraccions, si la capacitat i disponibilitat ho permeten i en les èpoques i els horaris establerts, sense necessitat de passar per les files d'espera d'ús general i a seients preferents als espectacles, tot això si les atraccions i els espectacles estan inclosos en el servei *Express* contractat, sense perjudici de les restriccions d'ús pròpies de cada atracció. Aquest servei es materialitza amb una targeta o braçalet que es pot adquirir als punts de venda amb aquesta finalitat. Aquest servei és de pagament, d'ús personal i intransferible, està subjecte a disponibilitat i només és vàlid el dia en què es compra. A l'oficina d'Atenció al Visitant s'oferix tota la informació sobre les normes d'ús d'aquest producte.
- El braçalet *Express Premium* s'ha de portar completament tancat al voltant del canell i de manera que no pugui traspasar el contorn de la mà, perquè no pugui sortir.
- Es retiraran les targetes o braçalets esmenats, trencats, sobreescrits i/o manipulats de forma indeguda, sense dret a reposició.
- PortAventura World* no es fa responsable de la pèrdua de la targeta o braçalet, que comporta que el visitant perdi el servei *PortAventura Express* i no es tindrà dret a la devolució de l'import pagat. El visitant podrà tornar a disposar del servei adquirint i pagant una nova targeta o braçalet en els punts de venda corresponents. Les atraccions que ofereixen el servei *Express* tenen horaris propis d'obertura i tancament. Cada atracció del servei *Express* té el seu propi calendari de funcionament i el seu propi horari d'obertura i tancament. Consulteu el calendari i els horaris de cada atracció abans de comprar el servei. El fet de no fer servir el servei, o fer-lo servir parcialment, no dona dret a cap reclamació ni devolució per part del posseïdor.

## X. Filmacions, imatges i fotografies

- Com a part de l'operativa habitual de *PortAventura World*, hi ha instal·lacions en les quals es fan fotografies i/o enregistraments amb finalitats comercials i/o promocionals. Si no voleu que captem la vostra imatge, heu d'evitar transitar-hi.
- Les imatges captades pels visitants a *PortAventura World* no es poden fer servir amb finalitats comercials.
- PortAventura World* no es fa càrrec de les fotografies i/o enregistraments que facin terceres persones.
- No es permet fotografiar ni filmar als espectacles, ni en els llocs on ja es facin fotografies comercials per a la venda (per exemple, *photoride*).

## XI. Estacionament de vehicles

- El pagament de la tarifa d'accés a la zona d'estacionament permet al visitant estacionar el vehicle a l'espai senyalitzat que el nostre personal li assigni.
- Cal que conserveu el tiquet corresponent al pagament de la zona d'estacionament durant tota l'estada a les instal·lacions de *PortAventura World*. No el podeu revendre ni cedir a terceres persones.
- El tiquet d'estacionament té un preu únic, independentment del temps de permanència i de l'hora d'obertura i tancament diari de les instal·lacions de *PortAventura World*.
- Si en sortiu i hi torneu a entrar durant el mateix dia, cal que ensenyeu el tiquet al personal de *PortAventura World*. Si no ho feu, haurau de tornar a pagar el preu corresponent.
- En algunes èpoques de la temporada, *PortAventura World* pot establir zones d'estacionament limitades d'ús restringit als visitants que adquireixin el bitllet especial per a estacionar-hi.
- El pagament íntegre corresponent a la zona d'estacionament s'ha de fer amb independència que el visitant sigui titular de qualsevol tipus de tiquet d'accés a *PortAventura World*, amb l'excepció dels titulars de passis per als quals l'accés a la zona d'estacionament és gratuït, sempre que hi hagi disponibilitat.
- No està permès estacionar vehicles cisterna dins el recinte.
- Per motius de seguretat, us recomanem que tanqueu el vehicle amb la clau i que no hi deixeu objectes a la vista. L'estacionament del vehicle no implica l'existència d'un contracte de dipòsit ni de custòdia del vehicle ni dels objectes que hi hagi dins. *PortAventura World* no es fa responsable de robatoris, furt, pèrdues o danys causats per tercers al vehicle o al contingut del vehicle.
- La zona d'estacionament de vehicles no està vigilada.
- Els vehicles no poden romandre a la zona d'estacionament més enllà de l'hora de tancament de les instal·lacions de *PortAventura World*. En cas contrari, s'empeñaran els tràmits oportuns per a retirar els vehicles.
- PortAventura* es reserva el dret de reservar determinades places per motius operatius, de seguretat, per celebracions especials i, en general, si és necessari per a la gestió de *PortAventura World*.
- Està totalment prohibit aparcar a les places reservades a vehicles d'usuaris amb discapacitat i mobilitat reduïda, els quals (tant si la persona amb discapacitat o mobilitat reduïda condueix el vehicle com si hi viatja de passatger) han d'exhibir i deixar visible a l'interior del vehicle el distintiu corresponent (targeta oficial d'estacionament per a persones amb discapacitat). L'incompliment d'aquesta norma pot comportar l'expulsió de les instal·lacions.
- No està permès deixar animals a l'interior dels vehicles estacionats. L'incompliment d'aquesta norma pot comportar l'expulsió de les instal·lacions i, si escau, s'avisarà les autoritats competents.
- Les places adreçades a la càrrega i descàrrega de vehicles elèctrics estan reservades exclusivament a aquest efecte, i està prohibit estacionar-hi amb qualsevol altra finalitat o vehicle.

## XII. Esdeveniments especials

- A les seves instal·lacions, *PortAventura World* hi pot organitzar actes especials, dins i fora de l'horari d'obertura, i posar a disposició dels que hi assisteixin els serveis que en cada cas consideri oportuns.
- A criteri de *PortAventura World*, els actes es poden incloure o no en el preu dels tiquets i/o dels passis d'accés a les instal·lacions de *PortAventura World*.

- Els actes especials es poden adreçar al públic en general o poden estar restringits a col·lectius designats per *PortAventura World*.
- En cada cas, adreceu-vos a l'Oficina d'Atenció al Visitant de *PortAventura World*. Allà us informaran de les condicions dels diversos actes especials.
- Els actes especials es regeixen per aquestes normes de funcionament fins on els siguin aplicables i per les que *PortAventura World* consideri convenients per a cada acte.

### **XIII. Oficina d'Atenció a Clients amb necessitats especials**

- PortAventura World posa a disposició dels visitants una Oficina d'Atenció a Visitants amb Necessitats Especials a l'entrada dels parcs amb l'objectiu de:
  - Vendre entrades d'accés al preu o tarifa per a persones amb discapacitat (si les persones tenen la condició legal de persona amb discapacitat i sempre que presentin la targeta, el certificat o títol oficial en vigor. El grau de discapacitat ha de ser del 33 % o superior).
  - Expedir les identifikacions d'accesos especials a atraccions als visitants amb discapacitat sempre que a la targeta, certificat o títol oficial de la discapacitat consti expressament que és una persona amb condició o barem de mobilitat reduïda, o mobilitat reduïda amb necessitat d'ajuda d'una tercera persona.
  - Informar aquest col·lectiu de quines són les atraccions, els restaurants, els espectacles i, en general, els serveis i les instal·lacions de *PortAventura World* més adequats perquè en puguin fer ús i gaudir-ne.
  - Atendre directament i específicament els visitants amb discapacitat.
  - Atendre casos especials.

### **XIV. Amb caràcter general**

- Aquestes normes es poden modificar sense avis previ i són vàlides les que estan exposades a l'Oficina d'Atenció al Visitant i en el web de PortAventura World.

***PortAventura World us desitja una estada agradable***



## Benvinguts a PortAventura World

### Normes de Funcionament de PortAventura Caribe Aquatic Park. Temporada 2019

#### I. Accés als parcs

- Els tiquets d'entrada i els passis, segons la modalitat adquirida, donen accés al parc, o als parcs, de PortAventura World que s'hi indiqui o indiquin al llarg de la seva validesa i segons el calendari i l'horari d'obertura de cada instal·lació; permeten gaudir, totalment o en part, dels espectacles, les atraccions i la resta d'instal·lacions, respectant-ne sempre les restriccions d'accés, el funcionament, l'operativa i la seguretat.
- Les tarifes vigents per a cada modalitat d'entrada són les que es publiquen al web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com) i estan subjectes a revisions i canvis. Confirmeu la tarifa diària en el moment d'adquirir l'entrada o passis. Hi ha serveis que no estan inclosos en el preu del tiquet d'entrada o passis. A l'Oficina d'Atenció al Visitant us informaran de les condicions per a adquirir-los i com es fan servir.
- PortAventura World informa que el gaudi d'algunes atraccions, espectacles i/o activitats estan subjectes al pagament previ d'un suplement per persona. Consulteu-ne les condicions i les restriccions d'accés a l'Oficina d'Atenció al Visitant o a la mateixa unitat.
- Els tiquets d'entrada i els passis s'han d'adquirir a les taquilles de PortAventura World, als punts de venda autoritzats o al lloc web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com).
- PortAventura World només admet entrades i/o promocions adquirides en els punts de venda oficials, i en cap cas no respon de les entrades o promocions adquirides per vies no oficials.
- Cal que conserveu els tiquets d'entrada, les claus de l'hotel i els passis durant tota l'estada a les instal·lacions de PortAventura World i, si cal, mostreu-los al personal que us els demani per comprovar que en feu un ús correcte.
- En cap cas no es retornaran els diners corresponents a tiquets d'entrada, productes PortAventura Express, cupons promocionals, claus de l'hotel o passis. Tampoc no se'n pot canviar la data de validesa. En cap cas no admetrem entrades, cupons promocionals ni passis trencats, esmenats, fotocopiats o malmesos.
- Els tiquets d'entrada, cupons promocionals, productes Express, claus dels hotels i passis no es poden revendre. Són de caràcter personal i intransferible i, per tant, PortAventura World es reserva el dret de comprovar la identitat del portador cada vegada que algú els vulgui utilitzar.
- PortAventura World no es fa càrrec de la pèrdua o furt de tiquets d'entrada, passis, claus de l'hotel o productes Express per part dels visitants.
- Si hi ha un excés d'afluència de públic a PortAventura World que pot perjudicar l'operativa de les instal·lacions o hi ha raons de seguretat que ho aconsellen, PortAventura World pot interrompre la venda de tiquets d'entrada per a un dia determinat, amb la finalitat de garantir que gaudiu al màxim de la visita i evitar les aglomeracions.
- PortAventura World es reserva el dret d'admissió i expulsió de les seves instal·lacions, així com de la retirada dels Passis, les claus dels hotels o els tiquets de les entrades amb validesa per a un dia o més, sense que això doni dret a cap mena de reembossament, en els casos següents:
  - Incompliment d'aquestes normes.
  - Accés a zones prohibides o restringides.
  - Alteració de l'ordre.
  - Ús fraudulent de les entrades, cupons promocionals o Passis.
  - Exhibició de conductes que incomoden o perjudiquen la resta de visitants.
  - Actituds o conductes que provoquin o puguin provocar accidents o incidents.
  - Assignar-se tasques pròpies del personal de PortAventura World, fent servir la seva vestimenta o disfresses que puguin confondre els clients.
  - Causar deteriorament, menyscabament o desperfecte, de qualsevol mena, a les instal·lacions de PortAventura World.
- Per raons de seguretat, PortAventura World es reserva el dret d'inspeccionar els objectes dels visitants a l'entrada de les seves instal·lacions, i de fer servir detectors de metalls, ja que no es permet l'entrada d'equips electrònics, ràdios, armes, materials inflamables, explosius i objectes perillosos. Per altra banda, no es permet l'entrada d'objectes que, tot i no ser perillosos, puguin incomodar o molestar els altres visitants de PortAventura World.
- És obligatori que els menors de dotze anys vagin acompanyats d'un adult.
- Per raons sanitàries i d'higiene no es permet la presència d'animals, amb l'excepció dels gossos pigall. PortAventura World disposa d'una guarderia d'animals, on, si us convé, podeu deixar les vostres mascotes. Els animals han de disposar dels certificats sanitaris corresponents. (Aquest servei està subjecte a la disponibilitat que hi hagi, és un servei de pagament i té horaris restringits).
- Algunes instal·lacions de PortAventura World estan equipades amb sistemes de videovigilància.
- PortAventura World es reserva el dret de comprovar en qualsevol moment el tipus d'accés adquirit amb l'edat del visitant.
- És important que el dia de la visita consulteu l'horari d'obertura i tancament de PortAventura Park, de PortAventura Caribe Aquatic Park i de Ferrari Land, i també el de les diverses àrees. A l'Oficina d'Atenció al Visitant us informaran dels horaris diaris dels espectacles i dels de la resta d'instal·lacions i serveis. Tanmateix, PortAventura World es reserva el dret d'alterar el programa previst si és aconsellable per motius tècnics, organitzatius, climatològics, operatius o de seguretat.
- Els visitants que vulguin sortir de les instal·lacions de PortAventura Park, PortAventura Caribe Aquatic Park i/o Ferrari Land amb la intenció de tornar-hi el mateix dia han de demanar, a la sortida, que se'ls estampi a la mà la marca corresponent. La marca, juntament amb el tiquet d'entrada del dia, són imprescindibles per a poder tornar a entrar.
- Les reclamacions s'han de fer a les oficines d'Atenció al Visitant, i és imprescindible que els visitants presentin el tiquet d'entrada, la clau de l'hotel o el passis, on aparegui el codi de barres.

#### II. Prohibició d'entrada d'aliments, excepte en els casos d'al·lèrgies o intoleràncies

- No es permet l'entrada d'aliments ni de begudes. PortAventura World es reserva el dret de validar que això es compleix en qualsevol moment.
- Informeu-vos al web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com) o a l'Oficina d'Atenció al Visitant de les normes d'accés d'aliments en casos d'al·lèrgies o intoleràncies.

#### III. Serveis de lloguer i objectes personals

- PortAventura World ofereix un servei de lloguer de cotxets infantils. Cal lliurar un dipòsit, que és reembossable si es compleixen les condicions estipulades en el moment del lloguer. Servei de pagament, subjecte a disponibilitat. Per al lloguer de cadires de rodes, informeu-vos a l'Oficina d'Atenció al Visitant.
- PortAventura World disposa de serveis de consignes, tant dins com fora dels parcs, on els visitants poden dipositar els objectes personals que vulguin. PortAventura World es reserva el dret de comprovar el contingut dels objectes que s'hi vulguin dipositar. PortAventura World no es fa càrrec dels objectes que s'hi hagin dipositat. Si us hi heu deixat un objecte, un cop hagi tancat la instal·lació es considerarà perdut. En el cas que es tracti de menjar, el límit serà igualment d'un dia i tot seguit es destruirà. Servei subjecte a disponibilitat, de pagament i amb horaris restringits. Les condicions d'ús de cada instal·lació s'han de consultar a cada unitat. Per motius de seguretat, només podrà disposar de la consigna el visitant que l'hagi llogada.
- Tingueu cura dels objectes i materials que llogueu durant l'estada a PortAventura World, ja que, un cop llogats, són responsabilitat dels visitants, que n'han de respondre en cas que es perdin, es facin malbé o els robin. El visitant no té dret a la devolució de l'import pagat. La disposició d'un altre objecte o material serà objecte d'un nou lloguer, i se n'ha de pagar l'import prèviament.
- És essencial que els visitants, durant la visita o l'estada a PortAventura World, tinguin cura dels objectes personals propis. PortAventura World no es fa càrrec de les pèrdues, robatoris o danys que puguin patir.

#### IV. A PortAventura Caribe Aquatic Park

- PortAventura World disposa d'un gran nombre d'atraccions, botigues, punts de restauració i espectacles, i ofereix cada dia una oferta variada als visitants.
- PortAventura World es reserva el dret d'organitzar, programar, limitar i tancar l'accés del públic a PortAventura Park, PortAventura Caribe Aquatic Park i/o Ferrari Land, i a les diferents àrees i serveis de cada parc.
- Algunes atraccions poden estar suspeses, tancades o fora de funcionament per motius tècnics, meteorològics, operatius o de seguretat. Tot això no dona dret a la devolució de l'entrada ni a cap canvi de data.
- Dins dels tobogans, estructures de joc i piscines, i en general quan accedeixin a l'aigua, els usuaris:
  - No podran baixar drets i hauran de fer-se servir de la manera en què s'indica a cada element.
  - No es poden fer servir altres peces de roba que no siguin banyadors o roba de bany. Tampoc no es pot fer servir calçat (excepte mitjons d'aigua adequats per a bany), ni es pot accedir a les atraccions amb rellotges, braçalets, ulleres o qualsevol objecte que pugui fer mal a les persones o danyar les instal·lacions.
  - Els usuaris no poden aturar-se durant el recorregut, ni formar cadenes o unions amb altres usuaris.
  - S'ha d'accedir a les atraccions des de les plataformes o capçaleres de sortida i està prohibit accedir al recorregut des de qualsevol altre punt.
- Al final del recorregut cal abandonar la zona de recepció de seguida.
- Queda prohibit fumar a:
  - Les piscines i les zones d'estada que les envolten,
  - L'interior dels restaurants, les botigues i qualsevol altre edifici,
  - Les zones d'atraccions adreçades al públic infantil,
  - Les cues de totes les atraccions.

D'acord amb el que estableix la Llei 42/2010, de 30 de desembre, per la qual es modifica la Llei 28/2005, de 26 de desembre, de mesures sanitàries enfront del tabaquisme i reguladora de la venda, el subministrament, el consum i la publicitat dels productes del tabac.

- Els visitants tenen accés a un servei de vestidors on es poden canviar. Està prohibit deixar-hi la roba i altres objectes personals.
- Per motius d'higiene, cal fer servir les dutxes abans d'accedir a les zones d'activitat aquàtica.
- Està estrictament prohibit fer servir calçat de carrer a les zones d'activitats aquàtiques.
- Per motius de seguretat està prohibit tirar-se de cap a les piscines.
- Cal dur banyador. No es pot fer top-less.
- Els infants que duguin bolquer i vulguin accedir a les zones d'activitats aquàtiques hauran de fer servir bolquers-banyador.
- Per motius de salut, les persones que pateixin malalties que es puguin contagiar amb el contacte amb l'aigua no podran fer servir les zones d'activitats aquàtiques.
- Les persones que no saben nedar han de fer servir dispositius que afavoreixin la flotabilitat. A més, cal supervisar i vigilar els menors d'edat. No es permet l'ús de dispositius de flotabilitat particulars ni cap element o joguina inflable. PortAventura Caribe Aquatic Park ofereix un servei de préstec d'amalies salvavidas homologades, subjecte al lliurament d'un dipòsit i sempre que n'hi hagi disponibilitat.

#### V. Atraccions

- Per raons de seguretat, les atraccions estan subjectes a restriccions d'ús. Les normes de seguretat específiques estan disponibles a l'entrada de cada atracció. Cal seguir-les escrupolosament. En tot cas, i amb preferència, cal seguir les instruccions o indicacions emeses pel nostre personal a cada atracció. PortAventura World no es fa responsable dels danys que els visitants pateixin com a conseqüència de no tenir en compte les normes.
- En general, no es permet pujar a les atraccions amb objectes personals, ja que poden causar danys o es poden malmetre o perdre. Abans d'entrar a una atracció, deixeu-los a un amic o familiar. En les atraccions amb casellers per a deixar-hi objectes personals mentre el propietari gaudix de les atraccions, PortAventura World no assumeix cap responsabilitat pels robatoris, furt, pèrdues o danys causats.
- Els temps d'espera que s'anuncien a les atraccions són estimats, i encara que s'actualitzin sovint poden donar-se circumstàncies que n'alterin la informació, i això no suposa cap dret a reclamació.

- Les persones que reuneixin les dues condicions de discapacitat legal acreditada i mobilitat reduïda acreditada, i això els impedeixi accedir pel seu propi peu a les atraccions des de les files d'espera, poden accedir-hi pels accessos específics, i d'ús exclusiu, d'algunes atraccions i espectacles (no disponible als accessos a tobogans aquàtics) i sense perjudici del temps d'espera en cada moment. A més, poden accedir a les atraccions acompanyades, com a màxim, per quatre persones (una de les quals ha de ser major d'edat en plenes facultats per poder ajudar-la i cal que segueixi sempre les indicacions del personal de cada atracció). A l'Oficina d'Atenció a Clients amb Necessitats Especials se'ls hi proporcionarà una identificació per facilitar-los l'accés, amb la presentació prèvia del tiquet d'entrada, dau de l'hotel o passis i document justificatiu de la discapacitat i mobilitat reduïda. *PortAventura World* es reserva el dret de validar aquest compliment en tot moment. A les unitats totalment adaptades i sense obstacles arquitectònics, han d'accedir-hi per l'accés principal i respectar el temps d'esperar que hi hagi en cada moment.
- Per motius operatius es podrà limitar el nombre de persones amb discapacitat que pot accedir a cada cicle de les atraccions. Les persones amb una discapacitat que els suposi un greu impediment per pujar o baixar del tren o gòndola poden repetir cicle com a màxim un cop, i si ho volen poden canviar de persona acompanyant.
- No es pot menjar ni beure a les atraccions ni a les zones d'activitats aquàtiques. Sí que es pot menjar i beure mentre es fa cua.
- Un cop s'hagi acabat, cal abandonar l'atracció. Si se'n vol tornar a gaudir, caldrà fer cua altra vegada.

## VI. Espectacles

- L'accés i la permanència al recinte de l'espectacle s'han de fer de forma ordenada i seguint les indicacions del personal encarregat. No es permet córrer, saltar o ocupar llocs que no estiguin destinats als visitants, ni fer qualsevol acció que pugui perjudicar o comprometre la seguretat o el desenvolupament de l'espectacle, del personal o d'altres visitants.
- Amb caràcter general, no es permet l'accés als teatres amb cotxets infantils. Abans d'entrar-hi, deixeu-los a un amic o familiar. *PortAventura World* no es fa responsable dels robatoris, furtis, pèrdues o danys causats.
- Les persones amb alguna discapacitat i mobilitat reduïda que els impedeixi d'accedir per elles mateixes als espectacles passant per les cues corresponents, hi poden entrar des dels accessos específics sense perjudici del temps d'espera de l'espectacle en cada moment, i acompanyats, tret de casos excepcionals, de com a màxim una altra persona adulta. A l'espectacle han d'ocupar els llocs reservats a persones amb discapacitat.
- Un cop s'hagi acabat l'espectacle, cal sortir-ne. Si en voleu tornar a gaudir, haureu de fer cua altra vegada.
- Hi ha espectacles als quals no es pot entrar un cop han començat. En qualsevol cas, heu de seguir les indicacions del personal encarregat. Si per algun motiu el visitant ha de sortir de l'espectacle per tornar-hi a entrar durant la mateixa representació, ho ha d'indicar al personal encarregat perquè en controli la reentrada.
- Per educació i respecte envers els altres, a les files d'espera cal respectar el torn. Si marxeu de la cua i hi voleu tornar, haureu de tornar-la a començar i posar-vos al final. No es permet de guardar tanda ni lloc per a altres persones ni a les files d'esperar ni en els recintes on es representen els espectacles.
- En alguns espectacles amb servei de restauració és obligatori fer una consumició mínima per persona, que varia en funció de la unitat.
- Alguns espectacles i/o activitats requereixen el pagament previ d'un suplement o entrada per persona. Consulteu-ne les condicions i les restriccions d'accés a l'Oficina d'Atenció al Visitant, a la unitat de què es tracti, o a la Web.

## VII. Restauració

- Segons la normativa vigent, no es permet la venda de begudes alcohòliques a menors d'edat.
- Durant els serveis de dinar i sopar, l'ús de les taules dels punts de restauració es reserva a les persones que facin ús de l'oferta de menjar del punt de restauració.
- Per educació i respecte als altres, els clients no poden reservar taules: les han d'ocupar en el moment en què es disposin a consumir.
- Als punts de restauració on es representin espectacles és obligatori fer una consumició mínima per persona, que varia en funció de l'establiment i que podeu consultar a l'establiment mateix.

## VIII. Botigues i jocs

- Per als canvis de productes comprats a les botigues de *PortAventura World* és indispensable el tiquet de caixa i el bon estat del producte, embolicall i etiqueta. El temps màxim per a bescanviar els productes és d'un mes des de la data en què es van comprar. En cap cas es tornaran els diners.
- No s'acceptaran reclamacions referides a la falta d'algun producte un cop el visitant hagi sortit de la botiga on hagi comprat o recollit les seves compres, si fa servir el nostre servei de recollida de compres als parcs i hotels; és responsabilitat del visitant comprovar els articles entregats juntament amb el tiquet de caixa en el moment de la compravenda o la recollida, respectivament.
- Els descomptes en la compra dels productes de botigues per als socis titulars del passis *PortAventura Club* no són aplicables a material fotogràfic, ni al parc *Ferrari Land* ni són acumulables a altres ofertes o descomptes.
- Cadascun dels jocs té normes de funcionament pròpies que cal complir obligatòriament. Per això, és important consultar-les abans de jugar. *PortAventura World* es reserva el dret de limitar el nombre màxim de premis, per persona, dia i temporada en qualsevol dels jocs. Les limitacions consten degudament anunciades a cada joc.
- Per raons de seguretat, alguns jocs estan subjectes a restriccions d'ús. Les normes de seguretat específiques estan disponibles a l'entrada de cada instal·lació. Cal seguir-les escrupolosament. En tot cas, i amb preferència, cal seguir les instruccions o indicacions emeses pel nostre personal de cada unitat. *PortAventura World* no es fa responsable dels danys que els visitants pateixin com a conseqüència de no tenir en compte les normes.

## IX. PortAventura Express a PortAventura Caribe Aquatic Park

- Amb el servei *PortAventura Express*, es pot accedir a determinades atraccions, si la capacitat i disponibilitat ho permeten i en les èpoques i els horaris establerts, sense necessitat de passar per les files d'espera d'ús general i a seients preferents als espectacles, tot això si les atraccions i els espectacles estan inclosos en el servei *Express* contractat, sense perjudici de les restriccions d'ús pròpies de cada atracció. Aquest servei es materialitza amb una targeta o braçalet que es pot adquirir als punts de venda amb aquesta finalitat. Aquest servei és de pagament, d'ús personal i intransferible, està subjecte a disponibilitat i només és vàlid el dia en què es compra. A l'Oficina d'Atenció al Visitant s'ofereix tota la informació sobre les normes d'ús d'aquest producte.
- El braçalet *Express Premium* s'ha de portar completament tancat al voltant del canell i de manera que no pugui traspasar el contorn de la mà, perquè no pugui sortir.
- Es retiraran les targetes o braçalets esmenats, trencats, sobreescrits i/o manipulats de forma indeguda, sense dret a reposició.
- *PortAventura World* no es fa responsable de la pèrdua de la targeta o braçalet; comporta que el visitant perdi el servei *PortAventura Express*, i no es tindrà dret a la devolució de l'import pagat. El visitant podrà tornar a disposar del servei adquirint i pagant una nova targeta o braçalet en els punts de venda corresponents. Les atraccions que ofereixen el servei *Express* tenen horaris propis d'obertura i tancament. Cada atracció del servei *Express* té el seu propi calendari de funcionament i el seu propi horari d'obertura i tancament. Consulteu el calendari i els horaris de cada atracció abans de comprar el servei. El fet de no fer servir el servei, o fer-lo servir parcialment, no dona dret a cap reclamació ni devolució per part del posseïdor.

## X. Filmacions, imatges i fotografies

- Com a part de l'operativa habitual de *PortAventura World*, hi ha instal·lacions en les quals es fan fotografies i/o enregistraments amb finalitats comercials i/o promocionals. Si no voleu que captem la vostra imatge, heu d'evitar transitar-hi.
- Les imatges capturades pels visitants a *PortAventura World* no es poden fer servir amb finalitats comercials.
- *PortAventura World* no es fa càrrec de les fotografies i/o enregistraments que facin tercers persones.
- No es permet fotografiar ni filmar als espectacles, ni en els llocs on ja es fan fotografies comercials per a la venda (per exemple, *Photoride*).

## XI. Estacionament de vehicles

- El pagament de la tarifa d'accés a la zona d'estacionament permet al visitant estacionar el vehicle a l'espai senyalitzat que el nostre personal li assigni.
- Cal que conserveu el tiquet corresponent al pagament de la zona d'estacionament durant tota l'estada a les instal·lacions de *PortAventura World*. No el podeu revendre ni cedir a terceres persones.
- El tiquet d'estacionament té un preu únic, independentment del temps de permanència i de l'hora d'obertura i tancament diari de les instal·lacions de *PortAventura World*.
- Si en sortiu i hi torneu a entrar durant el mateix dia, cal que ensenyeu el tiquet al personal de *PortAventura World*. Si no ho feu, haureu de tornar a pagar el preu corresponent.
- En algunes èpoques de la temporada, *PortAventura World* pot establir zones d'estacionament limitades d'ús restringit als visitants que adquireixin el bitllet especial per a estacionar-hi.
- El pagament íntegre corresponent a la zona d'estacionament s'ha de fer amb independència que el visitant sigui titular de qualsevol tipus de tiquet d'accés a *PortAventura World*, amb l'excepció dels titulars de passis per als quals l'accés a la zona d'estacionament és gratuït, sempre que hi hagi disponibilitat.
- No està permès estacionar vehicles sistema dins el recinte.
- Per motius de seguretat, us recomanem que tanqueu el vehicle amb la dau i que no hi deixeu objectes a la vista. L'estacionament del vehicle no implica l'existència d'un contracte de dipòsit ni de custòdia del vehicle ni dels objectes que hi hagi dins. *PortAventura World* no es fa responsable de robatoris, furtis, pèrdues o danys causats per tercers al vehicle o al contingut del vehicle.
- La zona d'estacionament de vehicles no està vigilada.
- Els vehicles no poden romandre a la zona d'estacionament més enllà de l'hora de tancament de les instal·lacions de *PortAventura World*. En cas contrari, s'empeñaran els tràmits oportuns per a retirar els vehicles.
- *PortAventura World* es reserva el dret de reservar determinades places per motius operatius, de seguretat, per celebracions especials i, en general, si és necessari per a la gestió de *PortAventura World*.
- Està totalment prohibit aparcar a les places reservades a vehicles d'usuaris amb discapacitat i mobilitat reduïda, els quals (tant si la persona amb discapacitat o mobilitat reduïda condueix el vehicle com si hi viatja de passatger) han d'exhibir i deixar visible a l'interior del vehicle el distintiu corresponent (targeta oficial d'estacionament per a persones amb discapacitat). L'incompliment d'aquesta norma pot comportar l'expulsió de les instal·lacions.
- No està permès deixar animals a l'interior dels vehicles estacionats. L'incompliment d'aquesta norma pot comportar l'expulsió de les instal·lacions i, si escau, s'avisarà les autoritats competents.
- Les places adreçades a la càrrega i descàrrega de vehicles elèctrics estan reservades exclusivament a aquest efecte, i està prohibit estacionar-hi amb qualsevol altra finalitat o vehicle.

## XII. Actes especials

- A les seves instal·lacions, *PortAventura World* hi pot organitzar actes especials, dins i fora de l'horari d'obertura, i posar a disposició dels que hi assisteixen els serveis que en cada cas consideri oportuns.
- A criteri de *PortAventura World*, els actes es poden incloure o no en el preu dels tiquets i/o dels passis d'accés a les instal·lacions de *PortAventura World*.
- Els actes especials es poden adreçar al públic en general o poden estar restringits a col·lectius designats per *PortAventura World*.
- En cada cas, adreue-vos a l'Oficina d'Atenció al Visitant de *PortAventura World*. Allà us informaran de les condicions dels diversos actes especials.
- Els actes especials es regelen per aquestes normes de funcionament fins on els siguin aplicables i per les que *PortAventura World* consideri convenients per a cada acte.

## XIII. PortAventura Club

- Els passis, en funció de la tipologia, permeten l'accés a *PortAventura Park*, *PortAventura Park* i *Caribe Aquatic Park* i *Ferrari Land* durant els dies i les hores d'obertura al públic de cada parc, en la seva totalitat o parcialment, i donen dret a gaudir dels espectacles, les atraccions i la resta d'instal·lacions dels parcs, respectant-ne les restriccions d'accés, funcionament, operativa i seguretat.
- L'adquisició del Passi comporta l'acceptació del contingut de les normes de funcionament de *PortAventura Park*, *PortAventura Caribe Aquatic Park* i *Ferrari Land*, que cal complir al llarg de l'estada a les instal·lacions de *PortAventura World*. Les normes de funcionament estan exposades al públic als cartells informatius i estan disponibles a l'Oficina d'Atenció al Visitant i als taulells de *Guest Service* dels hotels del resort.
- Cada persona pot ser titular d'un únic Passi.
- Els passis no es poden revendre ni cedir, ni se'n pot demanar el reembossament.
- Hi ha diferents modalitats de Passi:
  - Passi Gold: permet l'accés a *PortAventura Park*.
  - Passi Premium: permet l'accés a *PortAventura Park* i *Caribe Aquatic Park*.
  - Passi Platinum: permet l'accés a *PortAventura Park*, *Caribe Aquatic Park* i *Ferrari Land*.
- No es permeten renovacions de passis si hi ha pendent algun pagament de la mateixa temporada o de temporades anteriors. Abans de poder renovar-los, cal abonar els rebuts pendents.
- Els passis són de caràcter personal i intransferible i no els pot fer servir cap altra persona que no en sigui titular. En aquest sentit, *PortAventura World* es reserva el dret de comprovar la identitat del portador cada vegada que es vulgui fer servir un Passi.
- Els passis cal dur-los a sobre al llarg de la visita a les instal·lacions de *PortAventura World*, i, si es demana, cal mostrar-los al nostre personal.
- Els infants i joves de menys de 12 anys han d'anar acompanyats obligatòriament d'un adult major d'edat.
- Els infants d'entre 0 i 3 anys poden sol·licitar el Passi Infantil, que permet l'accés a *PortAventura Park* i no dona dret a cap altre benefici. Aquest Passi Infantil és vàlid fins al dia que l'infant faci 4 anys, independentment del temps que hagi estat vigent. No està permès sol·licitar un passis infantil si no està associat a un Passi d'adult de la mare, el pare o el tutor legal de l'infant.
- *PortAventura World* es reserva el dret d'admissió, expulsió de les instal·lacions i retirada dels passis, temporalment o definitiva, quan es doni alguns dels motius següents:
  - Incompliment d'aquesta normativa de funcionament del Club *PortAventura*.
  - Incompliment de les normes de funcionament de *PortAventura Park*, *Caribe Aquatic Park* o *Ferrari Land*.
  - Impagament del preu, total o parcial, del Passi o passis.
  - Alteració de l'ordre.
  - Ús fraudulent dels passis.
  - Exhibició de conductes que incomoden o perjudiquen la resta de visitants.
  - Deteriorament, menyscabament o desperfecte, de qualsevol mena, de les instal·lacions de *PortAventura World*.



- També comporten la retirada definitiva dels passis, o la impossibilitat de renovar-los quan vencin: danys a la imatge de *PortAventura World*, per qualsevol mitjà, amb la publicació d'informació falsa, ofensiva, contrària a la llei, a la moral o a l'ordre públic, difamatòria o que, segons l'opinió raonable de *PortAventura World* pugui, de qualsevol manera, lesionar o causar perjudici a la imatge de *PortAventura World*, als seus treballadors o a tercers.
- El Passi atorga al titular els drets següents:
  - Accés lliure i gratuït a la zona d'estacionament de vehicles dels parcs, sense dret a reclamar l'ús d'una plaça preferent. Es fa constar expressament que està totalment prohibit estacionar a les places adreçades a l'estacionament per a persones amb discapacitat o mobilitat reduïda si no es tracta d'un usuari amb discapacitat o mobilitat reduïda; i, si ho és, ha d'exhibir el distintiu corresponent. L'incompliment d'aquesta norma pot comportar la retirada immediata del Passi.
  - Accés lliure i sense cost addicional a *PortAventura Park*, *Caribe Aquatic Park* o *Ferrari Land* en funció de la modalitat del Passi. El nombre d'accessos és il·limitat durant la vigència del Passi (subjecte al calendari i l'horari d'obertura de cada parc).
  - El Passi Gold, a més, permet l'accés lliure i sense cost addicional a *Caribe Aquatic Park*, tantes vegades com es vulgui durant el període gratuït per a passis Gold que es marca a l'inici de cada temporada; el Passi ha d'estar vigent i l'accés està subjecte a l'horari d'obertura d'aquest parc.
  - Dret a gaudir, en les condicions establertes, dels avantatges, els descomptes i les promocions de cada modalitat de Passi. El titular del Passi és l'únic responsable d'informar-se de les accions promocionals que ofereix *PortAventura World*; per tant, no són ni prorrogables ni objecte de reclamació posterior si no se n'ha pogut beneficiar durant el període de validesa que *PortAventura World* haurà comunicat explícitament perquè els socis les coneguin.
- Els passis només es poden adquirir als punts de venda oficials de *PortAventura World* (web, Oficina del Club i estands autoritzats). La compra de passis per mitjans o canals no autoritzats comporta la retirada definitiva del Passi.
- Cada titular només pot ser posseïdor d'un sol Passi vigent i no se n'expediran ni duplicats ni còpies.
- Qualsevol promoció, avantatge o descompte que s'ofereixi als titulars de passis, té la validesa que s'indica al disseny de cada acció, i no crea precedent per a temporades o períodes següents. Les promocions no són acumulables entre elles.
- La possessió del Passi no dona dret a espectacles, concerts, representacions, actuacions i/o qualsevol altra activitat no habituals que es facin a *PortAventura World*, per als quals caldrà abonar el preu de l'entrada d'accés addicional segons les condicions establertes per a cada cas. El titular del Passi ha de comunicar immediatament a *PortAventura World* si perd el Passi, si li roben o agafen o si se li deteriora; per fer-ho s'ha d'adreçar a l'Oficina del Club *PortAventura* o trucar al 902 40 42 44. La primera reposició té un cost de 0 €, independentment del motiu. Per a reposicions posteriors, cal abonar l'import de la tarifa estipulada per a cada temporada.
- El titular del Passi no pot demanar, en cap cas, la modificació de les dates de venciment del Passi.
- En els casos de força major, demostrables d'una manera fefaent per part del sol·licitant, i sempre subjectes al criteri de *PortAventura World*, el titular d'un Passi en vigor pot sol·licitar un únic canvi de nom de titular. El nou titular pot gaudir del Passi durant el temps de validesa restant. Si l'edat del nou titular comporta un Passi de categoria d'import inferior, els sol·licitants no tenen dret a reclamar-ne la diferència. De la mateixa manera, si l'edat del nou titular comporta un Passi de categoria d'import superior, *PortAventura World* no té dret a reclamar-ne la diferència.

#### **XIV. Oficina d'Atenció a Clients amb Necessitats Especials**

- *PortAventura World* posa a disposició dels visitants una Oficina d'Atenció a Clients amb Necessitats Especials a l'entrada dels parcs amb l'objectiu de:
  - Vendre entrades d'accés al preu o tarifa per a persones amb discapacitat (si les persones tenen la condició legal de persona amb discapacitat i sempre que presentin la targeta, el certificat o títol oficial en vigor. El grau de discapacitat ha de ser del 33 % o superior).
  - Expedir les identificacions d'accessos especials a atraccions als visitants amb discapacitat sempre que a la targeta, certificat o títol oficial de la discapacitat consti expressament que és una persona amb condició o barem de mobilitat reduïda, o mobilitat reduïda amb necessitat d'ajuda d'una tercera persona.
  - Informar aquest col·lectiu quines són les atraccions, els restaurants, els espectacles i, en general, els serveis i les instal·lacions de *PortAventura World* més adequats perquè en puguin fer ús i gaudir-ne.
  - Atendre directament i específicament els visitants amb discapacitat.

#### **XV. Amb caràcter general**

- Aquestes normes es poden modificar sense avis previ i són vàlides les que estan exposades a l'Oficina d'Atenció al Visitant i en el web de *PortAventura*.

***PortAventura World us desitja una estada agradable***



## Benvinguts a *PortAventura World*

### **Normes de Funcionament dels hotels de *PortAventura World*. Temporada 2019**

*PortAventura World* us dona la benvinguda als seus hotels, Hotel PortAventura, Hotel El Paso, Hotel Caribe, Hotel Gold River, Hotel Colorado Creek i Hotel Mansión de Lucy. Recordeu que l'estada als hotels està subjecte al compliment de les normes següents:

#### I. **Entrada als hotels**

- L'entrada als hotels es pot fer a partir de les 15 hores i la sortida s'ha d'efectuar abans de les 11 hores. Qualsevol sortida que s'efectui amb posterioritat a aquesta hora sense l'autorització prèvia de *PortAventura World* suposarà un càrrec addicional al preu de la reserva efectuada.
- Tots els clients de més de 16 anys han de presentar un document vigent, acreditatiu de la seva identitat, en el moment d'efectuar l'entrada als hotels.
- El pagament de l'estada s'ha d'abonar íntegrament en el moment d'efectuar l'entrada als hotels.
- *PortAventura World* es reserva el dret d'admissió i d'expulsió dels seus hotels i cobrarà els serveis que s'hagin prestat fins al moment de la sortida o abonarà aquells que quedin pendents, si així correspon, quan s'esdevingui algun dels següent motius:
  - Incompliment d'aquestes normes i/o de les normes de qualsevol de les instal·lacions de *PortAventura World*.
  - Alteració de l'ordre.
  - Ús fraudulent de la targeta «*PortAventura Pass*».
  - Adopció de conductes que incomodin o perjudiquin els clients de *PortAventura World*.
  - Produir qualsevol tipus de deteriorament, menyscabament o desperfecte a les instal·lacions de *PortAventura*.
- Per raons sanitàries i d'higiene no s'admeten animals als hotels, llevat dels casos de gossos guia, que han d'anar sempre acompanyats dels seus amos. En aquest cas, cal disposar dels certificats sanitaris corresponents.
- Per raons de seguretat, *PortAventura World* es reserva el dret d'inspeccionar el contingut de l'equipatge dels seus clients perquè no es permet l'entrada de certs objectes electrònics i objectes perillosos com armes, materials inflamables, explosius, etc. i tots aquells que, tot i no ésser perillosos, puguin incomodar o molestar els altres clients de *PortAventura World*.
- L'accés a l'Hotel El Paso i l'Hotel Mansión de Lucy és exclusiu per als clients que s'allotgen en aquests hotels, i en queden exclosos els hostes de la resta d'hotels del resort.

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

- En el moment de fer l'entrada als hotels es lliurarà als clients una targeta magnètica anomenada «*PortAventura Pass*». Aquesta targeta serveix de clau d'accés a l'habitació i, a més, permet l'entrada al Parc *PortAventura*. Per entrar al parc cal mostrar-la amb el DNI o el passaport al personal que en controla l'accés.
- Per activar la targeta «*PortAventura Pass*» cal presentar una targeta de crèdit en el moment de fer-ne l'activació, juntament amb un document acreditatiu, o bé un dipòsit en metàl·lic de 500 € per garantir el pagament dels càrrecs que s'efectuaran a l'habitació.
- La targeta «*PortAventura Pass*» s'ha de conservar durant tota l'estada a les instal·lacions de *PortAventura World* i, si escau, s'ha de mostrar al personal de *PortAventura World*.
- La targeta «*PortAventura Pass*» permet al seu portador accedir al sistema de pagament amb el qual es carregaran al seu compte obert de l'habitació les despeses efectuades a les instal·lacions de *PortAventura World*.
- Per als pagaments mitjançant targeta de crèdit o dèbit, o per a les operacions de pagament amb la targeta «*PortAventura Pass*», és obligatori ensenyar el document d'identitat del portador. En aquells casos en què no sigui possible comprovar la coincidència de les dades personals, *PortAventura World* no acceptarà la targeta com a forma de pagament.
- La targeta «*PortAventura Pass*» no es pot revendre, ni es reemborsarà. A més a més, és de caràcter personal i intransferible i *PortAventura World* es reserva el dret de comprovar la identitat del portador cada vegada que se'n vulgui fer ús.
- La pèrdua o el furt de la targeta «*PortAventura Pass*» s'ha de notificar a la recepció dels hotels. Altrament, *PortAventura World* no es fa responsable de l'ús indegut de la targeta, i en concret dels càrrecs que es puguin dur a terme amb la targeta.

#### III. **Durant la vostra estada als hotels**

- L'estada als hotels us dona dret a accedir al Parc *PortAventura* i a altres avantatges associats, d'acord amb les condicions de l'estada contractada. Es pot fer ús d'aquestes instal·lacions dins dels horaris i el calendari d'obertura de cadascun dels parcs i s'han de respectar les condicions d'accés, de funcionament i de seguretat.
- *PortAventura World* es reserva el dret d'organitzar, programar, limitar i tancar l'accés a algunes de les instal·lacions de *PortAventura*, així com dels seus serveis, si s'aconsella per motius tècnics, operatius, climatològics o de seguretat. En el taulell d'Atenció al Visitant del Parc *PortAventura* podeu trobar-hi informació sobre els horaris i els serveis disponibles.
- Durant la vostra visita i/o estada a qualsevol de les instal·lacions de *PortAventura World*, tingueu cura dels vostres objectes personals, ja que *PortAventura World* no es responsabilitza de les pèrdues, el robatori o els danys que puguin patir.
- Per a més seguretat, feu servir la caixa forta de l'habitació. Les instruccions d'ús les trobareu a l'interior de la caixa. Els hotels no es fan responsables de cap pèrdua, robatori o dany que puguin patir els objectes que el client desi a la caixa forta.
- Reviseu bé l'habitació abans de deixar-la lliure (inclosos armaris i calaixos). *PortAventura World* no es fa responsable de cap objecte oblidat.
- Els hotels de *PortAventura* ofereixen un servei de consigna de maletes, on els visitants poden deixar els seus objectes personals mentre esperen per accedir a la seva habitació. Per motius de seguretat, *PortAventura World* es reserva el dret de comprovar el contingut dels objectes que s'hi vulguin desmar, i de rebutjar la custòdia de certs objectes. *PortAventura World* no es fa responsable dels objectes desats a les consignes. Tot el que s'hi oblidí es considerarà objecte perdut. Les condicions d'ús de cada instal·lació s'han de consultar a cada hotel.
- Els hotels i les recepcions no admeten el dipòsit ni la custòdia d'objectes personals, o de valor, dels clients.
- Els menors d'edat han d'estar constantment vigilats per les persones responsables de la seva custòdia. No poden quedar sols a les habitacions ni a les instal·lacions de l'hotel.
- Només es permet fumar als espais a l'aire lliure on no es restringeixi per mitjà de la senyalització de «prohibit fumar». No es permet fumar a l'interior de cap recinte tancat, a les habitacions, als punts de restauració o als espais oberts amb la senyalització de «prohibit fumar».
- No es permet el consum de drogues, de substàncies estupefaents o psicotròpiques.
- No es permet l'ús de les tovalloles de bany fora de l'habitació.
- No es permet estendre roba o tovalloles als balcons o a les finestres de l'habitació.
- Per motius de seguretat, no es permeten visites a les habitacions, ni el seu ús, per part de persones que no siguin clients de l'hotel.
- Amb l'objectiu de preservar la higiene, per seguretat, educació i respecte envers les altres persones, no es permetrà l'accés als restaurants, bars, i a la resta de les instal·lacions dels hotels que així ho requereixin, amb vestits de bany, bikini, descalços o amb el tors descobert.
- No es permet l'ús de patins, bicicletes o similars a les instal·lacions dels hotels.
- No es permet la venda i/o distribució de pamflets, fullets publicitaris o altres productes, excepte aquells que hagin estat autoritzats per part de *PortAventura World*.
- Els hotels no disposen de servei de megafonia per a l'emissió de missatges personals.
- Les instal·lacions de *PortAventura World* estan vigilades mitjançant càmeres de vídeo.
- Ocasionalment, es duen a terme gravacions amb finalitats promocionals o comercials. Si no desitgeu ésser filmats, eviteu les zones de rodatge.
- Les imatges captades pels clients a les instal·lacions de *PortAventura World* no podran ser utilitzades amb finalitats comercials.
- Els hotels no disposen de centre mèdic a les seves instal·lacions, però *PortAventura World* pot facilitar als clients que ho requereixin un servei mèdic de pagament, que el client haurà d'abonar.
- D'acord amb el establiment la llei, als hotels no es pot proporcionar cap medicament.
- Alguns dels serveis i instal·lacions dels hotels poden estar fora de funcionament, suspesos o tancats per avaries tècniques per motius de seguretat o per motius operatius, sense que això hagi de donar dret a cap tipus de compensació.
- De tant en tant es poden fer obres en els nostres hotels o a altres instal·lacions de *PortAventura World* que causin sorolls i inconvenients durant la vostra estada. Respectueu-ne sempre la senyalització.
- No es permet endur-se menjar dels bufets.
- No es permet que els clients portin menjar de fora als bufets i restaurants de l'hotel, llevat dels casos especials i justificats en què, d'acord amb la normativa sanitària vigent i si l'hotel no ofereix aquests tipus d'aliments en el seu menú, si que es pugui dur aliments de fora per a lèrgies alimentàries. En qualsevol cas, aquests aliments queden sota la responsabilitat del client.
- Els hotels *PortAventura* i Canbe disposen de *Fitness i Wellness center*:
  - L'entrada a aquests espais es farà amb pagament previ del client. Per motius de seguretat, els menors han d'anar sempre acompanyats per un adult.
  - El client podrà contractar servei de massatges. No se podrà contractar aquest servei per a menors d'edat. Aquest servei està subjecte a disponibilitat i és un servei de pagament.

#### IV. **A les piscines**

- Les piscines dels hotels estan a la disposició dels seus clients d'acord amb el calendari i els horaris d'obertura. Podeu consultar-ne els horaris a la recepció.
- No es permet banyar-se a les fonts o zones d'aigua.
- Per respecte envers les altres persones no es permet reservar les hamaques.
- No es permet el consum de menjar i/o begudes dins de les piscines i a les zones d'estada d'aquestes.
- Per raons de seguretat, s'ha de respectar sempre la senyalització de les piscines i seguir les recomanacions o indicacions del personal de *PortAventura World*.
- A les piscines no es poden utilitzar altres peces de vestir que no siguin vestits de bany. Tampoc no es pot dur calçat amb rebions, rellotges, braçalets, ulleres de sol o qualsevol altre objecte que pugui provocar danys.
- És obligatori l'ús de vestits de bany. Es prohibeix la pràctica de *top-less*.
- Està estrictament prohibit l'ús de calçat de carrer a les zones d'activitats aquàtiques.
- Els nens que necessitin dur bolquers i que vulguin utilitzar les piscines, hauran d'utilitzar bolquers-banyador.
- Per raons d'higiene s'han d'utilitzar les dutxes abans de fer ús de les piscines.
- Per motius de seguretat està prohibit tirar-se de cap a les piscines.
- Per motius de salut no es permet l'ús de les piscines a les persones que pateixin de malalties que es puguin contagiar amb el contacte amb l'aigua.
- Aquelles persones que no sàpiguen nedar han d'utilitzar dispositius homologats que afavoreixin la flotabilitat. De totes maneres us recomanem que tingueu atenció especial i vigileu els menors d'edat. No es permet l'ús de dispositius particulars per afavorir la flotabilitat o qualsevol altre element o joguina inflable.

- Els hotels ofereixen un servei de préstec d'amilles salvavides homologades. Aquest servei requereix l'entrega anticipada d'un dipòsit. Servei subjecte a disponibilitat.
- Els hotels ofereixen un servei gratuït de tovalloles de piscina. Aquest servei requereix l'entrega anticipada d'un dipòsit i està subjecte a disponibilitat.

#### V. Servei PortAventura Express

- Amb el servei PortAventura Express podreu accedir, si hi ha suficient capacitat i disponibilitat i en les èpoques i els horaris establerts, a determinades atraccions sense haver d'esperar a les cues d'ús general i/o a seients preferents als espectacles si aquestes atraccions i espectacles ofereixen aquest servei. Aquest servei es materialitza amb una targeta o un braçalet que podreu aconseguir a la recepció de l'hotel. Aquest servei està subjecte a disponibilitat i és de pagament.
- Les atraccions que ofereixen el servei Express tenen el seu propi horari d'obertura i de tancament. Consulteu-ne el calendari i els horaris abans de comprar el passi perquè, encara que no el feu servir, o si tan sols el feu servir parcialment, no tindreu dret a reclamar-ne ni a obtenir-ne el reembossament.
- Modalitats:
  - ✓ *PortAventura Express MAX:* amb la targeta PortAventura Express MAX podreu accedir, un únic cop per tiquet, a les atraccions i/o als seients preferents dels espectacles que ofereixin aquest servei. Targeta vàlida al llarg de l'estada fins que s'esgotin els tiquets.
  - ✓ *PortAventura Express MAX FUN:* amb la targeta PortAventura Express Max Fun, es pot accedir un sol cop a les atraccions i/o seients preferents, en el cas dels espectacles de les instal·lacions que acceptin aquesta modalitat de passi Express.
  - ✓ *PortAventura Express Max GOLD:* amb la targeta Express Max GOLD podreu accedir a determinades atraccions, un cop per tiquet, durant la vostra estada (un cop per atracció) i, a més a més, podeu triar l'opció d'anar a primera fila en tres de les atraccions que PortAventura hagi establert. També us permet accedir als seients preferents dels espectacles si aquests ofereixen aquest servei. Targeta vàlida al llarg de l'estada fins que s'esgotin els tiquets.
  - ✓ *PortAventura Express PREMIUM:* amb el braçalet Express Premium podreu accedir il·limitadament a determinades atraccions i/o als seients preferents dels espectacles que ofereixin aquest servei. Braçalet vàlid al llarg de l'estada.
  - ✓ *PortAventura Express Premium GOLD:* amb el braçalet Express Premium GOLD podreu accedir il·limitadament a algunes de les atraccions sense haver d'esperar a les cues d'ús general i/o als seients preferents dels espectacles. També us permet triar l'opció d'anar a primera fila tres vegades (en tres atraccions diferents i un sol cop per atracció) a les atraccions que PortAventura hagi establert. Braçalet vàlid al llarg de l'estada.
  - ✓ *PortAventura Express Premium 1 dia:* amb el braçalet Express Premium 1 es pot accedir il·limitadament a les atraccions i/o als seients preferents als espectacles que ofereixin aquest servei. Braçalet vàlid exclusivament el dia que marca el braçalet.
- Els hotels de *PortAventura World* no es fan responsables de la pèrdua de les targetes o dels braçalets Express per part dels clients i no es reposaran en cap dels casos.
- Per poder gaudir dels beneficis que ofereixen les targetes Express Max Gold, Express Premium, i Premium Gold, els portadors han d'acreditar ser clients dels hotels i, a aquest efecte, han de mostrar la targeta «PortAventura Pass».

#### VI. Estacionament de vehicles

- Els hotels disposen de zona d'estacionament, que és d'ús exclusiu per als seus clients i que s'ha d'utilitzar d'acord amb les condicions que cadascun dels hotels té establertes. Places limitades.
- Per motius de seguretat, us recomanem que tanqueu el vehicle amb clau i que no deixeu cap objecte a la vista. L'estacionament del vehicle no suposa cap contracte de dipòsit ni custòdia d'aquest o dels objectes que es puguin trobar en el seu interior. *PortAventura World* no es fa responsable de robatoris, furt, pèrdues o danys que es puguin ocasionar al vehicle o al seu contingut per part de tercers.
- La zona d'estacionament no està vigilada.
- En cap cas els vehicles poden romandre a la zona d'estacionament durant un període superior al període d'estada contractat a l'hotel. En aquells casos en què els vehicles romanguin més temps de l'autoritzat, es procedirà a la realització dels tràmits necessaris per poder retirar els vehicles.
- No es permet deixar animals a l'interior dels vehicles estacionats. L'incompliment d'aquesta norma pot comportar l'expulsió de les instal·lacions i, si escau, s'avisarà l'autoritat competent.

**PortAventura World us desitja una estada agradable**



## **Normes de Funcionament de PortAventura Parking Caravaning. Temporada 2019**

*PortAventura World* us dona la benvinguda al seu Parking Caravaning.

Recordeu que l'estacionament a PortAventura Parking Caravaning (d'ara endavant, PARKING CARAVANING) està subjecte al compliment de les normes següents:

### **I. Entrada al Parking Caravaning**

- El PARKING CARAVANING disposa de 100 places destinades a l'estacionament exclusiu d'autocaravanes. Es prohibeix l'estacionament de qualsevol altre tipus de vehicle, incloses les caravanes.
- L'entrada al PARKING CARAVANING es pot dur a terme a partir de les 10 h i la sortida com a màxim a les 10 h. Qualsevol sortida que s'efectuï amb posterioritat a aquesta hora, sense l'autorització prèvia de *PortAventura World* suposa un càrrec addicional al preu de la reserva efectuada.
- Per dur a terme modificacions de la vostra reserva, consulteu el document de la reserva, en el qual es detallen les condicions de modificació i cancel·lació.
- Tots els clients de més de 16 anys han de presentar un document acreditatiu de la seva identitat, i vigent, en el moment d'efectuar l'entrada al PARKING CARAVANING.
- El pagament de l'estada al PARKING CARAVANING s'ha d'abonar íntegrament en el moment d'efectuar-ne la reserva.
- *PortAventura World* es reserva el dret d'admissió i d'expulsió del seu PARKING CARAVANING i cobrarà els serveis que s'hagin prestat fins al moment de la sortida o aquells que quedin pendents, si escau, quan s'esdevingui algun dels motius següents:
  1. Incompliment d'aquestes normes i/o de les normes de qualsevol de les instal·lacions de *PortAventura World*.
  2. Alteració de l'ordre.
  3. Adopció de conductes que incomodin o perjudiquin els clients de *PortAventura World*.
  4. Produir qualsevol tipus de deteriorament, menyscabament o desperfecte a les instal·lacions de *PortAventura World*.
- L'autocaravana s'ha d'estacionar a l'espai indicat per *PortAventura*.
- El PARKING CARAVANING no està vigilat.
- Per motius de seguretat, us recomanem que tanqueu l'autocaravana amb clau i que no deixeu cap objecte a la vista. L'estacionament de l'autocaravana no suposa cap contracte de dipòsit ni la custòdia d'aquest o dels objectes que hi pugui haver a l'interior de la caravana. *PortAventura World* no es fa responsable de robatoris, furtis, pèrdues o danys que puguin ocasionar tercers al vehicle o al seu contingut. També us recomanem que tingueu cura dels vostres objectes personals. *PortAventura World* no es fa responsable de les pèrdues o dels danys que aquests puguin patir.

### **II. Zona d'Estacionament d'Autocaravanes**

- L'estada al PARKING CARAVANING dona dret a accedir a *PortAventura Park* i a *PortAventura Caribe Aquatic Park*, d'acord amb les condicions de la reserva contractada. Es pot fer ús d'aquestes instal·lacions dins dels horaris i el calendari d'obertura de cadascun dels parcs i cal respectar-ne les condicions d'accés, de funcionament i de seguretat. *PortAventura World* es reserva el dret d'organitzar, programar, limitar i tancar l'accés al públic d'algunes de les instal·lacions de *PortAventura World*, així com dels seus serveis si ho aconsellen motius tècnics, operatius, climatològics o de seguretat. Al mostrador d'Atenció al Visitant de *PortAventura Park* podeu trobar informació sobre els horaris i els serveis disponibles.
- Podeu accedir, sense cap mena de càrrec, a la zona d'estacionament de *PortAventura Park* i *PortAventura Caribe Aquatic Park* amb la vostra autocaravana. Tot i així, tingueu present que *PortAventura World* ofereix un servei de transport gratuït des del PARKING CARAVANING fins a l'entrada a les instal·lacions d'ambdós parcs. Podeu demanar més informació a la recepció.
- Podeu accedir, sense càrrec, a les instal·lacions de l'Hotel Gold River, i també podeu disposar de l'accés per a vianants des de l'hotel fins als parcs. Cal, però, que mostreu ben visible el distintiu proporcionat a la recepció del PARKING CARAVANING quan feu el *check-in*. El fet que accediu a aquestes instal·lacions vol dir que accepteu les normes de funcionament dels hotels de *PortAventura*.
- L'accés està restringit al calendari d'obertura de l'hotel. Podeu consultar-ne el calendari i els horaris a la recepció del PARKING CARAVANING.
- S'admeten animals al PARKING CARAVANING. Tanmateix, han de tenir tota la documentació sanitària en vigor (principalment, el carnet de vacunes). No es permet l'accés al PARKING CARAVANING a cap animal que no disposi d'aquesta documentació. Aquests animals han de romandre dins de les autocaravanes, o bé a la guarderia d'animals de *PortAventura Park*. En cap cas no poden accedir a *PortAventura Park*, a l'Hotel Gold River o a *PortAventura Caribe Aquatic Park*. L'horari de la guarderia d'animals coincideix amb els horaris d'obertura i tancament de Parc *PortAventura*. Els animals poden romandre a la guarderia i s'han de recollir abans de l'hora de tancament.
- Els menors d'edat han d'estar vigilats en tot moment per les persones responsables de la seva custòdia.
- Només es permet fumar als espais a l'aire lliure on no quedi restringit per mitjà de la senyalització de «Prohibit fumar». No es permet fumar a l'interior de cap recinte tancat, als punts de restauració o als espais oberts on es mostri la senyalització de «Prohibit fumar».
- No es permet el consum de drogues, de substàncies estupefaents o psicotròpiques.
- No es permet estendre roba o tovalloles a l'exterior de les autocaravanes.
- Per tal de preservar la higiene, i per educació i respecte envers les altres persones, no es pot romandre amb vestit de bany, biquini, descalç o amb el tors descobert al PARKING CARAVANING.
- No es permet l'ús de patins, bicicletes o similars a les instal·lacions del PARKING CARAVANING.
- El PARKING CARAVANING no disposa de servei de megafonia per a l'emissió de missatges personals.

- Durant l'estada al PARKING CARAVANING cal evitar tota mena de sorolls, veus, discussions, etc. S'han de moderar els aparells sonors. Està prohibit molestar la resta de clients amb el volum abusiu del televisor, la ràdio, etc., a qualsevol hora del dia.
- Està totalment prohibit:
  - Fer foc amb llenya, encendre barbacoes, etc.
  - Llençar burilles o cigars dins de les papereres o a terra.
  - Netejar les autocaravanes.
- Tingueu cura dels aparells de gas i desconnecteu els aparells elèctrics després d'utilitzar-los.
- Quan marxeu, assegureu-vos de tancar l'autocaravana. PortAventura World no es fa responsable dels robatoris o furtus d'objectes que s'hi puguin produir.
- Mantingueu la neteja i l'ordre. No acumuleu brossa.
- La velocitat de les autocaravanes no pot excedir els 10 km/hora.
- Respecteu els arbres, les plantes i feu un ús conscient de l'aigua. Tenir cura del medi ambient és cosa de tots.
- Al PARKING CARAVANING està prohibit posar tendals, terres, tanques, avancés, aigüeres o qualsevol altre element que es trobi fora del perímetre de l'autocaravana.
- L'entrada al PARKING CARAVANING és exclusiva per als seus usuaris. En casos excepcionals *PortAventura World*, a petició del client i sota la seva responsabilitat, es pot autoritzar l'entrada de familiars o amics, sempre durant un temps limitat i preestablert. Aquestes persones estan obligades a entregar a la recepció un document acreditatiu de la seva identitat, que poden recollir a la sortida. Qualsevol persona que faci una visita d'una durada superior a una hora, a tots els efectes, es considera client durant una jornada. S'aplica el mateix criteri en els casos en què el visitant faci ús de qualsevol servei de la zona d'aparcament.

### III. Serveis de la Instal·lació

- El PARKING CARAVANING disposa d'alguns serveis per millorar el confort de la vostra visita (dutxes, rentadores, assecadores o distribuïdors automàtics). Alguns dels serveis esmentats requereixen el pagament anticipat per part dels clients. En podeu consultar els preus i els horaris a la recepció del PARKING CARAVANING.

***PortAventura World us desitja una estada agradable***