

Bienvenue à *PortAventura World*

I. Accès aux parcs

• Les billets d'entrée et les pass, selon le type acquis, donnent droit à l'accès au(x) parc(s) de PortAventura World expressément indiqué(s) dans chaque cas et avec lesquels vous pourrez profiter, selon leur validité et conformément au calendrier et aux horaires d'ouverture de chaque installation, totalement ou partiellement, des spectacles, attractions et du reste de leurs installations, en respectant toujours leurs restrictions d'accès, de fonctionnement, d'exploitation et de sécurité.

• Les tarifs en vigueur pour chaque modalité d'entrée sont ceux publiés sur le site web www.portaventuraworld.com, lesquels sont soumis à révision et modifications. Veuillez confirmer le tarif journalier au moment de l'achat. Certains services ne sont pas inclus dans le prix du billet d'entrée ou du Pass ; renseignez-vous auprès du Bureau d'Attention au Visiteur ou sur notre site web concernant les conditions d'acquisition et d'utilisation de ceux-ci.

• PortAventura World informe que l'utilisation des jeux et de certains spectacles et/ou activités implique le paiement préalable d'un supplément ou d'un billet par personne. Consultez les conditions ainsi que les restrictions d'accès au Bureau d'Attention au Visiteur, à l'unité concernée ou sur notre site web.

• Les billets d'entrée et les pass doivent être achetés aux guichets de PortAventura World, aux points de vente autorisés ou sur le site web www.portaventuraworld.com.

• PortAventura World n'accepte que les billets et/ou promotions acquis dans des points de vente officiels et ne sera en aucun cas responsable des billets ou promotions achetés par des voies non officielles.

• Les billets d'entrée, les clés d'hôtel et les pass doivent être conservés pendant tout le séjour dans les installations de PortAventura World et, le cas échéant, présentés à notre personnel lorsqu'il le demande afin d'en vérifier la bonne utilisation.

• Les billets d'entrée, les produits PortAventura Express, les coupons promotionnels, les clés d'hôtel et les pass ne sont remboursables sous aucun motif. Il n'est pas non plus possible de modifier leur date de validité. Les billets, coupons promotionnels ou pass déchirés, corrigés, modifiés ou détériorés ne seront acceptés en aucun cas.

• Les billets d'entrée, les coupons promotionnels, les produits Express, les clés d'hôtel et les pass ne peuvent être revendus, car ils sont personnels et incessibles ; par conséquent, PortAventura World se réserve le droit de vérifier l'identité de leur porteur à chaque utilisation.

• PortAventura World n'est pas responsable de la perte ou du vol des billets d'entrée, pass, clés d'hôtel ou produits Express par les Visiteurs.

• En cas d'affluence excessive de public à PortAventura World pouvant compliquer le fonctionnement des installations et/ou pour des raisons de sécurité, PortAventura World pourra suspendre la vente de billets d'entrée pour ce jour-là, afin de garantir une expérience optimale de visite et d'éviter les agglomérations.

• PortAventura World se réserve le droit d'admission, d'expulsion de ses installations et de retrait des pass, clés d'hôtel ou billets d'entrée valables un ou plusieurs jours, sans possibilité de remboursement, dans les cas suivants :

- Non-respect des présentes règles.
- Accès à des zones interdites ou restreintes.
- Trouble à l'ordre public.
- Utilisation frauduleuse des billets d'entrée, coupons promotionnels ou pass.
- Comportements gênants ou nuisibles envers d'autres Visiteurs.
- Attitudes ou comportements provoquant ou pouvant provoquer des accidents ou incidents.
- Usurpation des fonctions du personnel de PortAventura World, en utilisant des vêtements ou déguisements pouvant induire les autres clients en erreur.
- Causer tout type de détérioration, dommage ou dégradation des installations de PortAventura World. Si ces dommages entraînent des frais économiques pour PortAventura World, le client sera seul responsable d'en assumer les coûts dérivés.

• Pour des raisons de sécurité, PortAventura World se réserve le droit d'inspecter les objets des Visiteurs à l'entrée de ses installations et d'utiliser des détecteurs de métaux, car l'entrée d'équipements électroniques, radios, haut-parleurs, armes, verre, matériaux inflammables, explosifs et objets dangereux n'est pas autorisée. De même, les objets qui, bien que non dangereux, pourraient gêner ou déranger d'autres Visiteurs de PortAventura World ne sont pas admis.

• Les mineurs de moins de douze ans doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte majeur.

• Pour des raisons sanitaires et d'hygiène, les animaux ne sont pas admis, sauf les chiens guides. PortAventura World dispose d'un chenil où vous pourrez les laisser si nécessaire pendant les horaires d'ouverture de PortAventura Park. Ces animaux devront disposer des certificats sanitaires correspondants. (Service sans assistance, sous réserve de disponibilité, payant et avec horaires restreints).

• Certaines installations de PortAventura World sont placées sous vidéosurveillance.

• PortAventura World se réserve le droit de vérifier à tout moment le type d'accès acquis en fonction de l'âge du Visiteur.

• Le jour de la visite, il est important de consulter les horaires d'ouverture et de fermeture de PortAventura Park ainsi que ceux de ses différentes zones, qui peuvent avoir leurs propres horaires de fonctionnement différents de ceux d'ouverture de chaque parc. Le Bureau d'Attention au Visiteur vous informera des horaires quotidiens de nos spectacles et du reste de nos installations et services, également consultables sur le site officiel de PortAventura World. Toutefois, PortAventura World se réserve le droit de modifier le programme prévu lorsque des raisons techniques, organisationnelles, climatiques, opérationnelles ou de sécurité le justifient.

• Les Visiteurs souhaitant sortir des installations de PortAventura Park avec l'intention d'y revenir le même jour ou durant la même session devront demander, en sortant, l'apposition d'un tampon sur la main correspondant ou bien l'enregistrement photographique. Ce tampon ou cette photographie, accompagnés du billet d'entrée du jour, sont indispensables pour pouvoir entrer à nouveau. Les mineurs de moins de 14 ans auront besoin du consentement de leur représentant légal pour autoriser le traitement de leur image.

• Les réclamations devront être effectuées aux bureaux d'Attention au Visiteur et la présentation, par les Visiteurs, du billet d'entrée, de la clé d'hôtel ou du Pass portant le code-barres sera indispensable.

• Pour les clients de Ponient Hotels, il est obligatoire de porter le bracelet avec le code-barres visible, correctement placé et fermé autour du poignet, afin de pouvoir accéder à PortAventura Park et/ou Ferrari Land.

II. Interdiction d'introduire des aliments, sauf en cas d'allergies ou d'intolérances

• L'entrée de nourriture et de boissons n'est pas autorisée ; PortAventura World se réserve donc le droit de vérifier ce respect à tout moment.

• En cas de nécessité d'introduire des aliments ou boissons en raison d'une allergie ou d'une intolérance alimentaire, vous devrez présenter un certificat médical attestant l'allergie et/ou l'intolérance ainsi que votre document d'identité personnelle au moment d'accéder au parc. PortAventura World ne sera en aucun cas responsable de la bonne conservation de ces produits jusqu'au moment de leur consommation, celle-ci devant être garantie par le client lui-même.

III. Services de location et objets personnels

• PortAventura World dispose d'un service de location de poussettes moyennant le dépôt préalable d'une caution remboursable sous réserve du respect des conditions stipulées au moment de la location. Service payant et sous réserve de disponibilité. Pour la location de fauteuils roulants, renseignez-vous auprès du Service d'Attention au Visiteur.

• PortAventura World dispose de services de consignes, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur des Parcs, où les Visiteurs pourront déposer les objets personnels qu'ils souhaitent. PortAventura World se réserve le droit de vérifier le contenu des objets déposés. PortAventura World n'est pas responsable des objets déposés dans ces consignes. Si un objet est oublié, à la fermeture quotidienne de l'installation il sera considéré comme objet perdu. S'il s'agit de nourriture, la limite sera également la fermeture quotidienne de l'installation, après quoi elle sera détruite. Service sous réserve de disponibilité, payant et avec horaires restreints. Les conditions d'utilisation de chaque installation doivent être consultées dans chaque unité. Pour des raisons de sécurité, seule la personne ayant loué la consigne pourra l'utiliser.

• Prenez soin des objets et matériels que vous louez durant votre séjour à PortAventura World, car une fois loués, ils seront sous la responsabilité des Visiteurs, lesquels devront répondre de toute perte, vol ou dommage pouvant leur être causé, sans droit au remboursement du montant payé. La mise à disposition d'un autre objet ou matériel fera l'objet d'une nouvelle location avec paiement correspondant.

• Il est essentiel que les Visiteurs prennent soin de leurs objets personnels pendant leur visite et/ou séjour à PortAventura World, car PortAventura World n'est responsable d'aucune perte, vol ou dommage pouvant leur être causé.

IV. À PortAventura Park

• PortAventura World dispose d'un grand nombre d'attractions, boutiques, points de restauration et spectacles, et offre quotidiennement à ses Visiteurs une offre variée.

• PortAventura World se réserve le droit d'organiser, programmer, limiter et fermer l'accès du public à PortAventura Park ainsi qu'à ses différentes zones et services.

• Certaines installations peuvent être hors service, suspendues ou fermées, soit pour des raisons techniques, soit pour des raisons météorologiques, de sécurité ou opérationnelles qui le justifient. Ce qui précède ne donne droit ni au remboursement ni à un changement de date du ou des billets et/ou services contractés.

• Il est interdit de fumer dans toute l'enceinte, sauf dans les zones spécialement habilitées et signalées à cet effet.

• Les mineurs de moins de 12 ans devront être surveillés à tout moment par les personnes responsables de leur garde.

• La consommation de drogues, stupéfiants ou substances psychotropes n'est pas autorisée.

• L'accès et l'utilisation de ballons, patins, bicyclettes, drones, tricycles ou similaires ne sont pas autorisés.

• La vente et/ou distribution de prospectus, tracts ou produits n'est pas autorisée, sauf ceux expressément autorisés par PortAventura World.

• Il est interdit de se baigner dans le lac, dans les attractions aquatiques ou dans les fontaines de PortAventura Park.

• Par éducation et respect envers les autres, dans les files d'attente, il faudra respecter son tour et il ne sera pas permis de garder une place pour d'autres personnes. Quitter la file d'attente impliquera, en cas de retour, de recommencer depuis le début.

• PortAventura World dispose d'un service de premiers secours pour les Visiteurs de PortAventura Park, PortAventura Caribe Aquatic Park et Ferrari Land.

• Aucun service de sonorisation n'est disponible pour diffuser des messages personnels.

• Pour préserver l'hygiène, la sécurité, l'éducation et le respect envers les autres, il est interdit de rester à PortAventura Park en maillot de bain, bikini, pieds nus ou torse nu.

• Pour les paiements effectués par carte de crédit ou de débit, ou opérations de paiement avec "PortAventura Pass", la présentation d'un document officiel prouvant l'identité du porteur est obligatoire. Si la correspondance des données personnelles ne peut être vérifiée, PortAventura World n'acceptera pas la carte comme moyen de paiement.

• Dans les transactions/opérations nécessitant la présentation d'une identification, le personnel de PortAventura World pourra demander la carte d'identité afin de vérifier la bonne utilisation.

V. Attractions

• Pour des raisons de sécurité, les attractions comportent des restrictions d'utilisation, tant de taille que de corpulence. Leurs règles spécifiques de sécurité se trouvent à l'entrée de chaque attraction. Elles doivent être suivies scrupuleusement. Dans tous les cas et en priorité, les instructions ou indications données par notre personnel à chaque attraction devront être respectées. PortAventura World n'est pas responsable des dommages que les visiteurs pourraient subir en conséquence du non-respect de ces règles.

• De manière générale, il n'est pas permis de monter dans les attractions avec des objets personnels, car ils peuvent causer des dommages ou être endommagés ou perdus. Avant d'entrer dans une attraction, laissez-les à un accompagnateur. Dans les attractions disposant de casiers pour déposer les objets personnels pendant que leur propriétaire profite de l'attraction, PortAventura World n'est pas responsable des vols, pertes ou dommages causés.

• De manière générale, il n'est pas permis d'accéder aux attractions avec des vêtements susceptibles de se coincer dans les parties mobiles et de provoquer une panne ou un accident, comme des écharpes, foulards, cravates ou similaires.

• Les temps d'attente annoncés aux attractions sont estimatifs et, bien qu'actualisés régulièrement, certaines circonstances peuvent modifier ces informations sans que cela n'ouvre droit à réclamation.

• Les personnes réunissant les conditions de handicap légalement reconnu et de mobilité réduite reconnue ou souffrant de certains troubles du neurodéveloppement les empêchant d'accéder seules aux attractions par les files d'attente correspondantes pourront accéder aux attractions par les

accès prévus à cet effet, lorsqu'ils existent et sans préjudice du temps d'attente du moment. Si elles souhaitent, de leur propre initiative, accéder par la file standard des attractions, elles devront toujours suivre les indications du personnel. Elles devront également être accompagnées d'un maximum de quatre personnes et obligatoirement, au minimum, d'une personne majeure en pleine possession de ses facultés pouvant les aider, toujours conformément aux indications du personnel de PortAventura World. Aux guichets du Service Clients avec Besoins Spéciaux, une identification personnelle et inaccessibile sera fournie à la personne justifiant de cette condition ainsi qu'à un maximum de 4 accompagnants, après présentation du titre ou document justificatif de leur condition légale de personne handicapée à 33 % ou plus et : mobilité réduite reconnue ou certains troubles du neurodéveloppement pour PortAventura Park et Ferrari Land. PortAventura World se réserve le droit de vérifier ce respect à tout moment. Les unités totalement adaptées et sans barrières architecturales devront accéder par l'entrée principale, en respectant le temps d'attente correspondant.

• Pour des raisons opérationnelles, le nombre de personnes handicapées pouvant accéder à chaque cycle des attractions pourra être limité. Les personnes dont le handicap constitue un obstacle important pour monter et descendre du train ou de la gondole pourront répéter le cycle une seule fois maximum, si elles le souhaitent.

• Les bracelets d'identification corrigés, déchirés, surécrits et/ou manipulés de manière incorrecte seront retirés sans droit à remplacement.

• La consommation de nourriture et/ou de boissons n'est pas autorisée dans les attractions ni dans les zones d'activités aquatiques, bien qu'elle soit autorisée dans les files d'attente.

• Les attractions devront être quittées à la fin du parcours. Pour en profiter à nouveau, il faudra refaire la file d'attente.

• De manière générale, il n'est pas permis d'accéder aux files d'attente des attractions avec des poussettes. Avant d'entrer, elles doivent être laissées à un ami ou à un membre de la famille. PortAventura World n'est pas responsable des vols, pertes ou dommages causés à celles-ci.

VI. Spectacles

• L'accès et le maintien dans l'enceinte du spectacle devront se faire de manière ordonnée et conformément aux indications du personnel responsable. Il est interdit de courir, sauter ou occuper des places autres que celles destinées aux Visiteurs, ainsi que toute action pouvant nuire ou compromettre la sécurité ou le bon déroulement du spectacle, de son personnel et des autres Visiteurs.

• De manière générale, il n'est pas permis d'accéder aux théâtres avec des poussettes. Avant d'entrer, laissez-les à un ami ou un membre de la famille. PortAventura World n'est pas responsable des vols, pertes ou dommages causés.

• Les personnes souffrant d'un handicap et d'une mobilité réduite reconnue les empêchant d'accéder seules aux spectacles par les files d'attente correspondantes pourront le faire par les accès spécifiques, sans préjudice du temps d'attente du spectacle à ce moment-là et accompagnées, sauf cas exceptionnels, d'une autre personne adulte au maximum. Elles occuperont dans le spectacle les places réservées aux personnes handicapées.

• Les spectacles devront être quittés à leur fin. Pour les revoir, il faudra refaire les files d'attente.

• Dans certains spectacles, l'accès est interdit une fois commencés ; dans tous les cas, les indications du personnel responsable devront être suivies. Si, pour une quelconque raison, le Visiteur doit quitter le spectacle et revenir pendant la même représentation, il devra en informer le personnel responsable pour le contrôle ultérieur de réentrée.

• Par éducation et respect envers les autres, dans les files d'attente il faudra respecter son tour. Quitter la file d'attente impliquera, en cas de retour, de recommencer depuis le début. Il ne sera pas permis de garder une place pour d'autres personnes, ni dans les files d'attente ni dans les enceintes et/ou sièges des spectacles.

• Dans certains spectacles avec service de restauration, il est obligatoire d'effectuer une consommation minimale par personne, variable selon l'unité concernée.

• Certains spectacles et/ou activités impliquent le paiement préalable d'un supplément ou d'un billet par personne. Consultez les conditions ainsi que les restrictions d'accès au Bureau d'Attention au Visiteur, dans l'unité concernée ou sur le site web.

• Dans tous les passages, l'accès avec le visage découvert est obligatoire.

• La consommation de nourriture et/ou de boissons n'est pas autorisée pendant les spectacles.

VII. Restauration

• La vente de boissons alcoolisées aux mineurs est interdite conformément à la réglementation en vigueur.

• Pendant les services de déjeuner et de dîner, l'utilisation des tables des points de restauration est réservée aux personnes consommant l'offre alimentaire du point de restauration.

• Par éducation et respect envers les autres, il ne sera pas permis de réserver des tables par les Clients dans les restaurants en libre-service, et l'occupation de la table devra se faire au moment même où la consommation va avoir lieu.

• Dans les unités de restauration où des spectacles sont organisés, il est obligatoire d'effectuer une consommation minimale par personne, variable selon l'unité concernée et dûment affichée dans celle-ci.

• PortAventura World informe ses Clients que dans toutes les unités de restauration avec service à table, il est possible de consommer gratuitement de l'eau non embouteillée en complément de l'offre du point de restauration. De même, toutes les installations de PortAventura World disposent de fontaines d'eau potable à la disposition des clients.

• Conformément à l'article 55.2 de la Loi 7/2022 du 8 avril sur les déchets et sols contaminés pour une économie circulaire, un coût sera répercuté au client pour les récipients en plastique fournis dans les services de restauration. Ce montant apparaîtra distinctement sur le ticket de vente.

VIII. Boutiques et Jeux

• Pour les échanges de produits achetés dans les boutiques de PortAventura World, le ticket de caisse ainsi que le bon état du produit, de l'emballage et de l'étiquette sont indispensables. Le délai maximal pour effectuer ces échanges est d'un mois à compter de la date d'achat. Aucun remboursement ne sera effectué.

• Aucune réclamation concernant l'absence d'un produit ne sera acceptée une fois que le Visiteur aura quitté la boutique où il a effectué l'achat ou, s'il utilise notre service de retrait des achats dans les parcs ou hôtels, après avoir récupéré son achat ; il incombe au Visiteur de vérifier le bon état et la facturation correcte des articles remis avec le ticket de caisse au moment de l'achat ou du retrait de l'achat, respectivement.

• Les réductions sur l'achat de produits en boutique pour les membres titulaires d'un Pass +PortAventura Club ne sont pas applicables au matériel photographique ni cumulables avec d'autres offres ou réductions.

• Chacun des jeux possède ses propres règles de fonctionnement obligatoires. Il est donc important de les consulter avant de jouer. PortAventura World se réserve le droit de limiter le nombre maximal de prix par personne, jour et saison dans chacun de ses jeux. Ces limitations sont dûment affichées à chaque jeu.

• Pour des raisons de sécurité, certains jeux comportent des restrictions d'utilisation. Leurs règles spécifiques de sécurité se trouvent à l'entrée de chaque installation. Elles doivent être respectées scrupuleusement. Dans tous les cas et prioritairement, les instructions ou indications données par notre personnel dans chaque unité devront être suivies. PortAventura World n'est pas responsable des dommages que les visiteurs pourraient subir en conséquence du non-respect de ces règles.

• Concernant la vente de produits Photoride, PortAventura World se réserve le droit de ne pas vendre les photos et/ou vidéos dans lesquelles apparaissent des comportements illicites, irrespectueux, obscènes, contraires aux règles de sécurité ou d'utilisation de l'attraction et du Parc et, en général, des comportements ne correspondant pas à la finalité ou à l'usage normal pour lesquels l'installation est destinée.

IX. PortAventura Express à PortAventura Park

• Avec le service PortAventura Express, vous pourrez accéder, dans la mesure où la capacité et la disponibilité le permettent, et aux périodes et horaires établis, à certaines attractions sans avoir à faire les files d'attente générales, à condition que ces attractions disposent de ce service, sans préjudice des restrictions propres à chaque attraction. Ce service se matérialise au moyen d'une carte pouvant être achetée dans les points de vente destinés à cet effet. Ce service est soumis à disponibilité, est payant, valable uniquement pour le jour d'achat et d'utilisation personnelle et incessible. Toutes les informations relatives aux Règles d'Utilisation de ce produit seront fournies au Bureau d'Attention au Visiteur.

• Les cartes, bracelets ou billets imprimés à domicile corrigés, déchirés, surécrits et/ou manipulés de manière incorrecte seront retirés sans droit à remplacement.

• PortAventura World n'est pas responsable de la perte de la carte ou du bracelet acquis, ce qui entraînera la perte du service PortAventura Express sans droit au remboursement du montant payé. Le Visiteur pourra à nouveau disposer de ce service après acquisition et paiement d'une nouvelle

carte ou d'un nouveau bracelet aux points de vente correspondants. Chacune des attractions du Service Express possède son propre calendrier de fonctionnement ainsi que ses horaires d'ouverture et de fermeture. Consultez le calendrier et les horaires de chacune avant d'effectuer l'achat, car la non-utilisation ou l'utilisation partielle du produit acquis ne donnera droit à aucune réclamation ou remboursement.

• Express Unlimited : Pour bénéficier du Pass Express Unlimited, l'identification du/de la bénéficiaire est nécessaire au moyen de sa photographie associée au QR de son billet ou via le système alternatif de bracelet. Les mineurs de moins de 14 ans auront besoin du consentement de leur représentant légal pour autoriser le traitement de leur image. Si le/la bénéficiaire de ce Pass ne souhaite pas être identifié(e) par photographie, il/elle devra se rendre au Bureau d'Attention au Visiteur afin d'échanger le billet contre le bracelet. Le bracelet Express Unlimited doit être porté complètement fermé autour du poignet et sans pouvoir dépasser le contour de la main, de manière à ce qu'il soit impossible de l'enlever.

• Modalités : PortAventura Park propose différentes modalités du produit Express. Les caractéristiques, attractions incluses, limitations d'utilisation et conditions spécifiques de chaque modalité peuvent être consultées sur notre site web officiel au moment de l'achat.

X. Tournages, images et photographies

• Dans le cadre du fonctionnement habituel de PortAventura World, des photographies et/ou enregistrements sont réalisés dans certaines installations à des fins commerciales et/ou promotionnelles. Si vous ne souhaitez pas que votre image soit captée, évitez de circuler dans ces zones.

• Les images captées par les Visiteurs à PortAventura World ne pourront pas être utilisées à des fins commerciales.

• PortAventura World n'est pas responsable des photographies et/ou enregistrements réalisés par des tiers.

• Il n'est pas permis de prendre des photographies ni de filmer les spectacles, ni dans les endroits où des photographies commerciales sont déjà réalisées pour leur vente (Photoride...).

XI. Stationnement des véhicules

• Le paiement du tarif d'accès à la zone de stationnement permet au Visiteur de garer son véhicule à l'emplacement, dûment signalé à cet effet, qui lui sera attribué par notre personnel.

• Le ticket correspondant au paiement de la zone de stationnement devra être conservé pendant toute la durée du séjour dans les installations de PortAventura World et ne pourra être revendu et/ou cédé à des tiers.

• Le ticket de stationnement a un tarif journalier unique, indépendamment du temps de permanence et des horaires d'ouverture et de fermeture des installations de PortAventura World.

• En cas de sortie de la zone de stationnement et de réentrée le même jour, il sera indispensable de montrer le ticket au personnel de PortAventura World. Dans le cas contraire, le Visiteur devra à nouveau payer le tarif correspondant.

• À certaines périodes de la saison, PortAventura World pourra établir des zones de stationnement limitées à usage restreint pour les Visiteurs ayant acquis le billet spécial correspondant.

• Le paiement intégral du montant correspondant à la zone de stationnement devra être effectué indépendamment du fait que le Visiteur soit titulaire d'un quelconque type de billet d'accès à PortAventura World, à l'exception des titulaires de pass pour lesquels l'accès à la zone de stationnement est gratuit sous réserve de disponibilité.

• Le stationnement de véhicules-citernes dans l'enceinte est interdit.

• Pour des raisons de sécurité, nous recommandons de verrouiller le véhicule et de ne laisser aucun objet visible. Le stationnement du véhicule ne constitue ni un contrat de dépôt ni de garde du véhicule ou des objets se trouvant à l'intérieur ; PortAventura World n'est pas responsable des vols, pertes ou dommages causés par des tiers au véhicule ou à son contenu.

• La zone de stationnement des véhicules n'est pas surveillée.

• Les véhicules ne pourront pas rester dans la zone de stationnement au-delà de l'heure de fermeture des installations de PortAventura World. Dans le cas contraire, les démarches nécessaires seront entreprises pour retirer les véhicules.

• PortAventura se réserve le droit de réserver certaines places pour des raisons opérationnelles, de sécurité, d'organisation d'événements spéciaux et, en général, pour toute autre nécessité liée à la gestion de PortAventura World.

• Il est strictement interdit de stationner sur les places réservées aux véhicules dont les utilisateurs sont des personnes handicapées à mobilité réduite ; l'utilisateur concerné (qu'il soit conducteur ou non) devra afficher de

manière visible dans le véhicule le signe distinctif correspondant (carte officielle de stationnement pour personnes handicapées). Le non-respect de cette règle peut entraîner l'expulsion des installations.

- Il n'est pas permis de laisser des animaux à l'intérieur des véhicules stationnés. Le non-respect de cette règle peut entraîner l'expulsion des installations et, le cas échéant, l'avis aux autorités compétentes.

- Les places destinées à la recharge des véhicules électriques sont exclusivement réservées à cette fin, et il est interdit d'y stationner d'autres types de véhicules ou de les utiliser à une autre fin que la recharge. PortAventura World n'est pas responsable des dommages dérivés d'une mauvaise utilisation des chargeurs.

XII. Événements spéciaux

- PortAventura World peut organiser dans ses installations des événements spéciaux, à l'intérieur et à l'extérieur des horaires d'ouverture de ses installations, en mettant à la disposition des participants les services qu'il juge appropriés dans chaque cas.

- Selon le critère de PortAventura World, ces événements peuvent être inclus ou non dans le prix des billets et/ou des pass d'accès aux installations de PortAventura World.

- Les événements spéciaux peuvent être destinés au grand public ou réservés à des groupes déterminés par PortAventura World.

- Dans chaque cas, veuillez vous adresser au Bureau d'Attention au Visiteur de PortAventura Park, où vous serez informés des conditions des différents événements spéciaux.

- Les événements spéciaux seront régis par les présentes règles de fonctionnement dans tout ce qui leur est applicable ainsi que par celles que, le cas échéant, PortAventura World jugera opportun d'établir pour chaque événement.

XIII. Guichets d'Attention aux Visiteurs ayant des Besoins Spéciaux

- À l'entrée des parcs, PortAventura World dispose de guichets d'Attention au Visiteur ayant des Besoins Spéciaux destinés à :

Vendre des billets d'accès au tarif pour personnes handicapées, à condition qu'elles possèdent le statut légal de personne handicapée et sur présentation préalable de la carte, certificat ou titre officiel en vigueur correspondant (degré de handicap à partir de 33 %).

Délivrer des identifications d'accès spécial aux attractions pour les visiteurs présentant un handicap de 33 % ou plus et qui : possèdent la condition de personne à mobilité réduite reconnue (et évaluation correspondante) ou souffrent de certains troubles du neurodéveloppement* (consultez le site web pour les cas inclus).

Informar ce collectif sur les attractions, restaurants, spectacles et, en général, les services et installations de PortAventura World les plus adaptés à leur utilisation et à leur plaisir.

Assurer une assistance directe et spécialisée aux visiteurs handicapés.

PortAventura World ne dispose pas de personnel d'assistance personnelle pour les visiteurs ayant des besoins spéciaux, un handicap ou une mobilité réduite ; par conséquent, le visiteur est responsable de ses déplacements, de sa permanence et de sa visite dans nos parcs.

XIV. Dispositions générales

- Les présentes règles peuvent faire l'objet de modifications, et seules seront valables celles affichées au Bureau d'Attention au Visiteur et sur le site web de PortAventura World.

PortAventura World vous souhaite un agréable séjour.

Bienvenue à *PortAventura World*

I. Accès aux parcs

• Les billets d'entrée et les pass, selon le type acquis, donnent droit à l'accès au(x) parc(s) de PortAventura World expressément indiqué(s) dans chaque cas et permettent de profiter, selon leur validité et conformément au calendrier et aux horaires d'ouverture de chaque installation, totalement ou partiellement, des spectacles, attractions et du reste de leurs installations, en respectant toujours leurs restrictions d'accès, de fonctionnement, d'exploitation et de sécurité.

• Les tarifs en vigueur pour chaque modalité d'entrée sont ceux publiés sur le site web www.portaventuraworld.com, lesquels sont soumis à révision et modifications. Veuillez confirmer le tarif journalier au moment de l'achat. Certains services ne sont pas inclus dans le prix du billet d'entrée ou du pass ; renseignez-vous auprès du Bureau d'Attention au Visiteur concernant les conditions d'acquisition et d'utilisation de ceux-ci.

• PortAventura World informe que l'utilisation des jeux et de certains spectacles et/ou activités implique le paiement préalable d'un supplément ou d'un billet par personne. Consultez les conditions ainsi que les restrictions d'accès au Bureau d'Attention au Visiteur ou dans l'unité concernée.

• Les billets d'entrée et les pass doivent être achetés aux guichets de PortAventura World, aux points de vente autorisés ou sur le site web www.portaventuraworld.com.

• PortAventura World n'accepte que les billets et/ou promotions acquis dans des points de vente officiels et ne sera en aucun cas responsable des billets ou promotions achetés par des voies non officielles.

• Les billets d'entrée, les clés d'hôtel et les pass doivent être conservés pendant toute la durée du séjour dans les installations de PortAventura World et, le cas échéant, présentés au personnel qui le demande afin de vérifier leur bonne utilisation.

• Les billets d'entrée, les produits PortAventura Express, les coupons promotionnels, les clés d'hôtel et les pass ne sont remboursables sous aucun motif. Il n'est pas non plus possible de modifier leur date de validité. Les billets, coupons promotionnels ou pass déchirés, corrigés, modifiés ou détériorés ne seront acceptés en aucun cas.

• Les billets d'entrée, les coupons promotionnels, les produits Express, les clés d'hôtel et les pass ne peuvent être revendus, car ils sont personnels et incessibles ; par conséquent, PortAventura World se réserve le droit de vérifier l'identité de leur porteur à chaque utilisation.

• PortAventura World n'est pas responsable de la perte ou du vol des billets d'entrée, pass, clés d'hôtel ou produits Express par les visiteurs.

• En cas d'affluence excessive de public pouvant compliquer le fonctionnement des installations et/ou pour des raisons de sécurité, PortAventura World pourra suspendre la vente de billets pour ce jour-là afin de garantir le meilleur plaisir de visite et d'éviter les agglomérations.

• PortAventura World se réserve le droit d'admission, d'expulsion de ses installations et de retrait des pass, clés d'hôtel ou billets d'entrée valables un ou plusieurs jours, sans possibilité de remboursement, dans les cas suivants :

- Non-respect des présentes règles.
- Accès à des zones interdites ou restreintes.
- Trouble à l'ordre public.
- Utilisation frauduleuse des billets, coupons ou pass.
- Comportements gênants ou nuisibles envers d'autres visiteurs.
- Attitudes pouvant provoquer des accidents ou incidents.
- Usurpation du personnel de PortAventura World.
- Dommages causés aux installations (dans ce cas, le client assumera les coûts).

• Pour des raisons de sécurité, PortAventura World se réserve le droit d'inspecter les objets à l'entrée et d'utiliser des détecteurs de métaux. L'entrée d'équipements électroniques, radios, armes, matériaux inflammables, explosifs ou objets dangereux n'est pas autorisée.

• L'entrée d'objets qui, sans être dangereux, pourraient déranger d'autres visiteurs n'est pas non plus autorisée.

• Les mineurs de moins de douze ans doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte.

• Pour des raisons sanitaires et d'hygiène, les animaux ne sont pas admis, sauf les chiens guides. Un service de chenil est disponible (payant et sous réserve de disponibilité).

• Certaines installations sont placées sous vidéosurveillance.

• PortAventura World se réserve le droit de vérifier à tout moment la correspondance entre le type d'accès et l'âge du visiteur.

• Le jour de la visite, il est important de consulter les horaires de Ferrari Land et de ses différentes zones, qui peuvent varier.

• Pour revenir à Ferrari Land le même jour, un tampon ou un enregistrement photographique est nécessaire.

• Les réclamations doivent être effectuées au Bureau d'Attention au Visiteur avec le billet d'entrée.

• Les clients des Ponient Hotels doivent porter le bracelet avec code-barres visible pour accéder aux parcs.

II. Interdiction d'introduire de la nourriture

• L'entrée de nourriture ou de boissons n'est pas autorisée ; PortAventura World se réserve donc le droit de le vérifier à tout moment.

• En cas d'introduction d'aliments pour allergies ou intolérances, un certificat médical et une pièce d'identité devront être présentés.

• PortAventura World n'est pas responsable de la conservation de ces aliments jusqu'à leur consommation.

III. Services de location et objets personnels

• Service de location de poussettes avec caution remboursable. Service payant et sous réserve de disponibilité. Un service de location de fauteuils roulants est également disponible.

• Des consignes intérieures et extérieures sont disponibles pour déposer les objets personnels. PortAventura peut vérifier le contenu. PortAventura n'est pas responsable des objets déposés.

• Les objets oubliés sont considérés comme perdus à la fermeture quotidienne. S'il s'agit de nourriture, celle-ci sera détruite.

• Les objets loués sont sous la responsabilité du visiteur.

• Il est recommandé de prendre soin des objets personnels. PortAventura n'est pas responsable des pertes, vols ou dommages.

IV. À Ferrari Land

• PortAventura World dispose d'un grand nombre d'attractions, boutique, points de restauration et zone de spectacle, et offre quotidiennement à ses visiteurs une offre variée.

• PortAventura World se réserve le droit d'organiser, programmer, limiter et fermer l'accès du public à Ferrari Land ainsi qu'à ses différentes zones et services.

• Certaines installations peuvent être hors service, suspendues ou fermées pour des raisons techniques, météorologiques, de sécurité ou opérationnelles. Cela ne donne droit ni à un remboursement ni à un changement de date du ou des billets et/ou services contractés.

• Il est interdit de fumer dans toute l'enceinte, sauf dans les zones spécialement habilitées et signalées à cet effet.

• Les mineurs de moins de 12 ans devront être surveillés à tout moment par les personnes responsables de leur garde.

• La consommation de drogues, stupéfiants ou substances psychotropes n'est pas autorisée.

• L'accès et l'utilisation de drones, patins, bicyclettes, tricycles ou similaires ne sont pas autorisés.

• La vente et/ou distribution de prospectus, tracts ou produits n'est pas autorisée, sauf ceux expressément autorisés par PortAventura World.

• Il est interdit de se baigner dans les fontaines de Ferrari Land.

• Par éducation et respect envers les autres, dans les files d'attente, il faudra respecter son tour et il ne sera pas permis de garder une place pour d'autres personnes. Quitter la file d'attente impliquera, en cas de retour, de recommencer depuis le début.

• PortAventura World dispose d'un service de premiers secours pour les visiteurs de PortAventura Park, PortAventura Caribe Aquatic Park et Ferrari Land.

- Aucun service de sonorisation n'est disponible pour diffuser des messages personnels.

- Pour préserver l'hygiène, la sécurité, l'éducation et le respect envers les autres, il est interdit de rester à Ferrari Land en maillot de bain, bikini, pieds nus ou torse nu.

- Pour les paiements effectués par carte de crédit ou de débit, ou opérations de paiement avec PortAventura Pass, la présentation d'un document officiel prouvant l'identité du porteur est obligatoire. Si la correspondance des données personnelles ne peut être vérifiée, PortAventura World n'acceptera pas la carte comme moyen de paiement.

- Dans les transactions/opérations nécessitant la présentation d'une identification, le personnel de PortAventura World pourra demander la carte d'identité afin de vérifier la bonne utilisation.

V. Attractions

- Pour des raisons de sécurité, les attractions comportent des restrictions d'utilisation, tant de taille que de corpulence. Leurs règles spécifiques de sécurité se trouvent à l'entrée de chaque attraction. Elles doivent être suivies scrupuleusement. Dans tous les cas et en priorité, les instructions ou indications données par notre personnel à chaque attraction devront être respectées. PortAventura World n'est pas responsable des dommages que les visiteurs pourraient subir en conséquence du non-respect de ces règles.

- De manière générale, il n'est pas permis de monter dans les attractions avec des objets personnels, car ils peuvent causer des dommages ou être endommagés ou perdus. Avant d'entrer dans une attraction, laissez-les à un accompagnateur. Dans les attractions disposant de casiers pour déposer les objets personnels pendant que leur propriétaire profite de l'attraction, PortAventura World n'est pas responsable des vols, pertes ou dommages causés.

- De manière générale, il n'est pas permis d'accéder aux attractions avec des vêtements susceptibles de se coincer dans les parties mobiles et de provoquer une panne ou un accident, comme des écharpes, foulards, cravates ou similaires.

- Les temps d'attente annoncés aux attractions sont estimatifs et, bien qu'actualisés régulièrement, certaines circonstances peuvent modifier ces informations sans que cela n'ouvre droit à réclamation.

- Les personnes réunissant les conditions de handicap légalement reconnu et de mobilité réduite reconnue ou souffrant de certains troubles du neurodéveloppement les empêchant d'accéder seules aux attractions par les files d'attente correspondantes pourront accéder aux attractions par les accès prévus à cet effet, lorsqu'ils existent et sans préjudice du temps d'attente du moment. Si elles souhaitent, de leur propre initiative, accéder par la file standard des attractions, elles devront toujours suivre les indications du personnel. Elles devront également être accompagnées d'un maximum de quatre personnes et obligatoirement, au minimum, d'une personne majeure en pleine possession de ses facultés pouvant les aider, toujours conformément aux indications du personnel de PortAventura World. Aux guichets du Service Clients avec Besoins Spéciaux, une identification personnelle et incessible sera fournie à la personne justifiant de cette condition ainsi qu'à un maximum de 4 accompagnants, après présentation du titre ou document justificatif de leur condition légale de personne handicapée à 33 % ou plus et : mobilité réduite reconnue ou certains troubles du neurodéveloppement pour PortAventura Park et Ferrari Land. PortAventura World se réserve le droit de vérifier ce respect à tout moment. Les unités totalement adaptées et sans barrières architecturales devront accéder par l'entrée principale, en respectant le temps d'attente correspondant.

- Pour des raisons opérationnelles, le nombre de personnes handicapées pouvant accéder à chaque cycle des attractions pourra être limité. Les personnes dont le handicap constitue un obstacle important pour monter et descendre du train ou de la gondole pourront répéter le cycle une seule fois maximum, si elles le souhaitent.

- Les bracelets d'identification corrigés, déchirés, surécrits et/ou manipulés de manière incorrecte seront retirés sans droit à remplacement.

- La consommation de nourriture et/ou de boissons n'est pas autorisée dans les attractions, bien qu'elle soit autorisée dans les files d'attente.

- Les attractions devront être quittées à la fin du parcours. Pour en profiter à nouveau, il faudra refaire la file d'attente.

- De manière générale, il n'est pas permis d'accéder aux files d'attente des attractions avec des poussettes. Avant d'entrer, elles doivent être laissées à un ami ou à un membre de la famille. PortAventura World n'est pas responsable des vols, pertes ou dommages causés à celles-ci.

VI. Spectacles

- L'accès et le maintien dans l'enceinte du spectacle devront se faire de manière ordonnée et conformément aux indications du personnel responsable. Il est interdit de courir, sauter ou occuper des places autres que celles destinées aux visiteurs, ainsi que toute action pouvant nuire ou

compromettre la sécurité ou le bon déroulement du spectacle, de son personnel et des autres visiteurs.

- De manière générale, il n'est pas permis d'accéder aux théâtres avec des poussettes. Avant d'entrer, laissez-les à un ami ou un membre de la famille. PortAventura World n'est pas responsable des vols, pertes ou dommages causés.

- Les personnes souffrant d'un handicap et d'une mobilité réduite reconnue les empêchant d'accéder seules aux spectacles par les files d'attente correspondantes pourront le faire par les accès spécifiques, sans préjudice du temps d'attente du spectacle à ce moment-là et accompagnées, sauf cas exceptionnels, d'une autre personne adulte au maximum. Elles occuperont dans le spectacle les places réservées aux personnes handicapées.

- Les spectacles devront être quittés à leur fin. Pour les revoir, il faudra refaire les files d'attente.

- Dans certains spectacles, l'accès est interdit une fois commencés ; dans tous les cas, les indications du personnel responsable devront être suivies. Si, pour une quelconque raison, le visiteur doit quitter le spectacle et revenir pendant la même représentation, il devra en informer le personnel responsable pour le contrôle ultérieur de réentrée.

- Par éducation et respect envers les autres, dans les files d'attente il faudra respecter son tour. Quitter la file d'attente impliquera, en cas de retour, de recommencer depuis le début. Il ne sera pas permis de garder une place pour d'autres personnes, ni dans les files d'attente ni dans les enceintes et/ou sièges des spectacles.

- Dans certains spectacles avec service de restauration, il est obligatoire d'effectuer une consommation minimale par personne, variable selon l'unité concernée.

- Certains spectacles et/ou activités impliquent le paiement préalable d'un supplément ou d'un billet par personne. Consultez les conditions ainsi que les restrictions d'accès au Bureau d'Attention au Visiteur, dans l'unité concernée ou sur le site web.

- Dans tous les passages, l'accès avec le visage découvert est obligatoire.

- La consommation de nourriture et/ou de boissons n'est pas autorisée pendant les spectacles.

VII. Restauration

- La vente de boissons alcoolisées aux mineurs est interdite conformément à la réglementation en vigueur.

- Pendant les services de déjeuner et de dîner, l'utilisation des tables des points de restauration est réservée aux personnes consommant l'offre alimentaire du point de restauration.

- Par éducation et respect envers les autres, il ne sera pas permis de réserver des tables par les clients dans les restaurants en libre-service, et l'occupation de la table devra se faire au moment même où la consommation va avoir lieu.

- Dans les unités de restauration où des spectacles sont organisés, il est obligatoire d'effectuer une consommation minimale par personne, variable selon l'unité concernée et dûment affichée dans celle-ci.

- PortAventura World informe ses clients que dans toutes les unités de restauration avec service à table, il est possible de consommer gratuitement de l'eau non embouteillée en complément de l'offre du point de restauration. De même, toutes les installations de PortAventura World disposent de fontaines d'eau potable à la disposition des clients.

- Conformément à l'article 55.2 de la Loi 7/2022 du 8 avril sur les déchets et sols contaminés pour une économie circulaire, un coût sera répercuté au client pour les récipients en plastique fournis dans les services de restauration. Ce montant apparaîtra distinctement sur le ticket de vente.

VIII. Boutiques et Jeux

- Pour les échanges de produits achetés dans les boutiques de PortAventura World, le ticket de caisse ainsi que le bon état du produit, de l'emballage et de l'étiquette sont indispensables. Le délai maximal pour effectuer ces échanges est d'un mois à compter de la date d'achat. Aucun remboursement ne sera effectué.

- Aucune réclamation concernant l'absence d'un produit ne sera acceptée une fois que le visiteur aura quitté la boutique où il a effectué l'achat ou, s'il utilise notre service de retrait des achats dans les parcs ou hôtels, après avoir récupéré son achat ; il incombe au visiteur de vérifier le bon état et la facturation correcte des articles remis avec le ticket de caisse au moment de l'achat ou du retrait de l'achat, respectivement.

- Les réductions sur l'achat de produits en boutique pour les membres titulaires d'un Pass +PortAventura Club ne sont pas applicables au matériel photographique ni cumulables avec d'autres offres ou réductions.

• Chacun des jeux possède ses propres règles de fonctionnement obligatoires. Il est donc important de les consulter avant de jouer. PortAventura World se réserve le droit de limiter le nombre maximal de prix par personne, jour et saison dans chacun de ses jeux. Ces limitations sont dûment affichées à chaque jeu.

• Pour des raisons de sécurité, certains jeux comportent des restrictions d'utilisation. Leurs règles spécifiques de sécurité se trouvent à l'entrée de chaque installation. Elles doivent être respectées scrupuleusement. Dans tous les cas et prioritairement, les instructions ou indications données par notre personnel dans chaque unité devront être suivies. PortAventura World n'est pas responsable des dommages que les visiteurs pourraient subir en conséquence du non-respect de ces règles.

• Concernant la vente de produits Photoride, PortAventura World se réserve le droit de ne pas vendre les photos et/ou vidéos dans lesquelles apparaissent des comportements illicites, irrespectueux, obscènes, contraires aux règles de sécurité ou d'utilisation de l'attraction et du parc et, en général, des comportements ne correspondant pas à la finalité ou à l'usage normal pour lesquels l'installation est destinée.

IX. PortAventura Express à Ferrari Land

• Avec le service Ferrari Land Express, vous pourrez accéder, dans la mesure où la capacité et la disponibilité le permettent, et aux périodes et horaires établis, à certaines attractions sans avoir à faire les files d'attente générales, à condition que ces attractions disposent de ce service, sans préjudice des restrictions propres à chaque attraction. Ce service se matérialise au moyen d'une carte pouvant être achetée dans les points de vente destinés à cet effet. Ce service est soumis à disponibilité, est payant, valable uniquement pour le jour d'achat et d'utilisation personnelle et incessible. Toutes les informations relatives aux règles d'utilisation de ce produit seront fournies au Bureau d'Attention au Visiteur.

• Les cartes, bracelets ou billets imprimés à domicile corrigés, déchirés, surécrits et/ou manipulés de manière incorrecte seront retirés sans droit à remplacement.

• PortAventura World n'est pas responsable de la perte de la carte ou du bracelet acquis, ce qui entraînera la perte du service Ferrari Land Express sans droit au remboursement du montant payé. Le visiteur pourra à nouveau disposer de ce service après acquisition et paiement d'une nouvelle carte ou d'un nouveau bracelet aux points de vente correspondants. Chacune des attractions du service Express possède son propre calendrier de fonctionnement ainsi que ses horaires d'ouverture et de fermeture. Consultez le calendrier et les horaires de chacune avant d'effectuer l'achat, car la non-utilisation ou l'utilisation partielle du produit acquis ne donnera droit à aucune réclamation ou remboursement.

• Express Unlimited : Pour bénéficier du Pass Express Unlimited, l'identification du/de la bénéficiaire est nécessaire au moyen de sa photographie associée au QR de son billet ou via le système alternatif de bracelet. Les mineurs de moins de 14 ans auront besoin du consentement de leur représentant légal pour autoriser le traitement de leur image. Si le/bénéficiaire de ce Pass ne souhaite pas être identifié(e) par photographie, il/elle devra se rendre au Bureau d'Attention au Visiteur afin d'échanger le billet contre le bracelet. Le bracelet Express Unlimited doit être porté complètement fermé autour du poignet et sans pouvoir dépasser le contour de la main, de manière à ce qu'il soit impossible de l'enlever.

• Modalités : Ferrari Land propose différentes modalités du produit Express. Les caractéristiques, attractions incluses, limitations d'utilisation et conditions spécifiques de chaque modalité peuvent être consultées sur notre site web officiel au moment de l'achat.

X. Tournages, images et photographies

• Dans le cadre du fonctionnement habituel de PortAventura World, des photographies et/ou enregistrements sont réalisés dans certaines installations à des fins commerciales et/ou promotionnelles. Si vous ne souhaitez pas que votre image soit captée, évitez de circuler dans ces zones.

• Les images captées par les visiteurs à PortAventura World ne pourront pas être utilisées à des fins commerciales.

• PortAventura World n'est pas responsable des photographies et/ou enregistrements réalisés par des tiers.

• Il n'est pas permis de prendre des photographies ni de filmer les spectacles, ni dans les endroits où des photographies commerciales sont déjà réalisées pour leur vente (Photoride...).

XI. Stationnement des véhicules

• Le paiement du tarif d'accès à la zone de stationnement permet au visiteur de garer son véhicule à l'emplacement, dûment signalé à cet effet, qui lui sera attribué par notre personnel.

• Le ticket correspondant au paiement de la zone de stationnement devra être conservé pendant toute la durée du séjour dans les installations de PortAventura World et ne pourra être revendu et/ou cédé à des tiers.

• Le ticket de stationnement a un tarif journalier unique, indépendamment du temps de permanence et des horaires d'ouverture et de fermeture des installations de PortAventura World.

• En cas de sortie de la zone de stationnement et de réentrée le même jour, il sera indispensable de montrer le ticket au personnel de PortAventura World. Dans le cas contraire, le visiteur devra à nouveau payer le tarif correspondant.

• À certaines périodes de la saison, PortAventura World pourra établir des zones de stationnement limitées à usage restreint pour les visiteurs ayant acquis le billet spécial correspondant.

• Le paiement intégral du montant correspondant à la zone de stationnement devra être effectué indépendamment du fait que le visiteur soit titulaire d'un quelconque type de billet d'accès à PortAventura World, à l'exception des titulaires de pass pour lesquels l'accès à la zone de stationnement est gratuit sous réserve de disponibilité.

• Le stationnement de véhicules-citernes dans l'enceinte est interdit.

• Pour des raisons de sécurité, nous recommandons de verrouiller le véhicule et de ne laisser aucun objet visible. Le stationnement du véhicule ne constitue ni un contrat de dépôt ni de garde du véhicule ou des objets se trouvant à l'intérieur ; PortAventura World n'est pas responsable des vols, pertes ou dommages causés par des tiers au véhicule ou à son contenu.

• La zone de stationnement des véhicules n'est pas surveillée.

• Les véhicules ne pourront pas rester dans la zone de stationnement au-delà de l'heure de fermeture des installations de PortAventura World. Dans le cas contraire, les démarches nécessaires seront entreprises pour retirer les véhicules.

• PortAventura se réserve le droit de réserver certaines places pour des raisons opérationnelles, de sécurité, d'organisation d'événements spéciaux et, en général, pour toute autre nécessité liée à la gestion de PortAventura World.

• Il est strictement interdit de stationner sur les places réservées aux véhicules dont les utilisateurs sont des personnes handicapées à mobilité réduite ; l'utilisateur concerné (qu'il soit conducteur ou non) devra afficher de manière visible dans le véhicule le signe distinctif correspondant (carte officielle de stationnement pour personnes handicapées). Le non-respect de cette règle peut entraîner l'expulsion des installations.

• Il n'est pas permis de laisser des animaux à l'intérieur des véhicules stationnés. Le non-respect de cette règle peut entraîner l'expulsion des installations et, le cas échéant, l'avis aux autorités compétentes.

• Les places destinées à la recharge des véhicules électriques sont exclusivement réservées à cette fin, et il est interdit d'y stationner d'autres types de véhicules ou de les utiliser à une autre fin que la recharge. PortAventura World n'est pas responsable des dommages dérivés d'une mauvaise utilisation des chargeurs.

XII. Événements spéciaux

• PortAventura World peut organiser dans ses installations des événements spéciaux, à l'intérieur et à l'extérieur des horaires d'ouverture de ses installations, en mettant à la disposition des participants les services qu'il juge appropriés dans chaque cas.

• Selon le critère de PortAventura World, ces événements peuvent être inclus ou non dans le prix des billets et/ou des pass d'accès aux installations de PortAventura World.

• Les événements spéciaux peuvent être destinés au grand public ou réservés à des groupes déterminés par PortAventura World.

• Dans chaque cas, veuillez vous adresser au Bureau d'Attention au Visiteur de Ferrari Land, où vous serez informés des conditions des différents événements spéciaux.

• Les événements spéciaux seront régis par les présentes règles de fonctionnement dans tout ce qui leur est applicable ainsi que par celles que, le cas échéant, PortAventura World jugera opportun d'établir pour chaque événement.

XIII. Guichets d'Attention aux Visiteurs ayant des Besoins Spéciaux

• À l'entrée des parcs, PortAventura World dispose de guichets d'Attention au Visiteur ayant des Besoins Spéciaux destinés à :

Vendre des billets d'accès au tarif pour personnes handicapées, à condition qu'elles possèdent le statut légal de personne handicapée et sur présentation préalable de la carte, certificat ou titre officiel en vigueur correspondant (degré de handicap à partir de 33 %).

Délivrer des identifications d'accès spécial aux attractions pour les visiteurs présentant un handicap de 33 % ou plus et qui : possèdent la condition de personne à mobilité réduite reconnue (et évaluation

correspondante) ou souffrent de certains troubles du neurodéveloppement* (consultez le site web pour les cas inclus).

Informez ce collectif sur les attractions, restaurants, spectacles et, en général, les services et installations de PortAventura World les plus adaptés à leur utilisation et à leur plaisir.

Assurer une assistance directe et spécialisée aux visiteurs handicapés.

PortAventura World ne dispose pas de personnel d'assistance personnelle pour les visiteurs ayant des besoins spéciaux, un handicap ou une mobilité réduite ; par conséquent, le visiteur est responsable de ses déplacements, de sa permanence et de sa visite dans nos parcs.

XIV. Dispositions générales

• Les présentes règles peuvent faire l'objet de modifications, et seules seront valables celles affichées au Bureau d'Attention au Visiteur et sur le site web de PortAventura World.

PortAventura World vous souhaite un agréable séjour.

Bienvenue à *PortAventura Caribe Aquatic Park*

I. Accès au parc

• Les billets d'entrée et les pass, selon le type acquis, donnent droit à l'accès au(x) parc(s) de PortAventura World expressément indiqué(s) dans chaque cas et permettent de profiter, selon leur validité et conformément au calendrier et aux horaires d'ouverture de chaque installation, totalement ou partiellement, des spectacles, attractions et du reste de leurs installations, en respectant toujours leurs restrictions d'accès, de fonctionnement, d'exploitation et de sécurité.

• Les tarifs en vigueur pour chaque modalité d'entrée sont ceux publiés sur le site web www.portaventuraworld.com, lesquels sont soumis à révision et modifications. Veuillez confirmer le tarif journalier au moment de l'achat. Certains services ne sont pas inclus dans le prix du billet d'entrée ou du pass ; renseignez-vous auprès du Bureau d'Attention au Visiteur concernant les conditions d'acquisition et d'utilisation de ceux-ci.

• PortAventura World informe que l'utilisation des jeux et de certains spectacles et/ou activités implique le paiement préalable d'un supplément ou d'un billet par personne. Consultez les conditions ainsi que les restrictions d'accès au Bureau d'Attention au Visiteur ou dans l'unité concernée.

• Les billets d'entrée et les pass doivent être achetés aux guichets de PortAventura World, aux points de vente autorisés ou sur le site web www.portaventuraworld.com.

• PortAventura World n'accepte que les billets et/ou promotions acquis dans des points de vente officiels et ne sera en aucun cas responsable des billets ou promotions achetés par des voies non officielles.

• Les billets d'entrée, les clés d'hôtel et les pass doivent être conservés pendant toute la durée du séjour dans les installations de PortAventura World et, le cas échéant, présentés au personnel qui le demande afin de vérifier leur bonne utilisation.

• Les billets d'entrée, les produits PortAventura Express, les coupons promotionnels, les clés d'hôtel et les pass ne sont remboursables sous aucun motif. Il n'est pas non plus possible de modifier leur date de validité. Les billets, coupons promotionnels ou pass déchirés, corrigés, modifiés ou détériorés ne seront acceptés en aucun cas.

• Les billets d'entrée, les coupons promotionnels, les produits Express, les clés d'hôtel et les pass ne peuvent être revendus, car ils sont personnels et incessibles ; par conséquent, PortAventura World se réserve le droit de vérifier l'identité de leur porteur à chaque utilisation.

• PortAventura World n'est pas responsable de la perte ou du vol des billets d'entrée, pass, clés d'hôtel ou produits Express par les visiteurs.

• En cas d'affluence excessive de public pouvant compliquer le fonctionnement des installations et/ou pour des raisons de sécurité, PortAventura World pourra suspendre la vente de billets pour ce jour-là afin de garantir le meilleur plaisir de visite et d'éviter les agglomérations.

• PortAventura World se réserve le droit d'admission, d'expulsion de ses installations et de retrait des pass, clés d'hôtel ou billets d'entrée valables un ou plusieurs jours, sans possibilité de remboursement, dans les cas suivants :

- Non-respect des présentes règles.
- Accès à des zones interdites ou restreintes.
- Trouble à l'ordre public.
- Utilisation frauduleuse des billets, coupons ou pass.
- Comportements gênants ou nuisibles envers d'autres visiteurs.
- Attitudes pouvant provoquer des accidents ou incidents.
- Usurpation du personnel de PortAventura World.
- Dommages causés aux installations.

• Pour des raisons de sécurité, PortAventura World se réserve le droit d'inspecter les objets à l'entrée et d'utiliser des détecteurs de métaux. L'entrée d'armes, verre, matériaux inflammables, explosifs ou objets dangereux n'est pas autorisée.

• Les mineurs de moins de douze ans doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte.

• Pour des raisons sanitaires et d'hygiène, les animaux ne sont pas admis, sauf les chiens guides. Un service de chenil est disponible (payant et sous réserve de disponibilité).

• Certaines installations sont placées sous vidéosurveillance.

• PortAventura World se réserve le droit de vérifier à tout moment la correspondance entre le type d'accès et l'âge du visiteur.

• Le jour de la visite, il est important de consulter les horaires d'ouverture et de fermeture de PortAventura Caribe Aquatic Park ainsi que ceux de

ses différentes zones, qui peuvent avoir leurs propres horaires de fonctionnement différents de ceux d'ouverture du parc.

• Les visiteurs souhaitant sortir des installations de PortAventura Caribe Aquatic Park avec l'intention d'y revenir le même jour ou durant la même session devront demander, en sortant, l'apposition d'un tampon sur la main correspondant ou bien l'enregistrement photographique. Ce tampon ou cette photographie, accompagnés du billet d'entrée du jour, sont indispensables pour pouvoir entrer à nouveau. Les mineurs de moins de 14 ans auront besoin du consentement de leur représentant légal pour autoriser le traitement de leur image.

• Les réclamations devront être effectuées aux bureaux d'Attention au Visiteur et la présentation, par les visiteurs, du billet d'entrée, de la clé d'hôtel ou du pass portant le code-barres sera indispensable.

• Pour les clients de Ponient Hotels, il est obligatoire de porter le bracelet avec le code-barres visible, correctement placé et fermé autour du poignet, afin de pouvoir accéder à PortAventura Caribe Aquatic Park.

II. Interdiction d'introduire des aliments, sauf en cas d'allergies ou d'intolérances

• L'entrée de nourriture et de boissons n'est pas autorisée ; PortAventura World se réserve donc le droit de vérifier ce respect à tout moment.

• En cas de nécessité d'introduire des aliments ou boissons en raison d'une allergie ou d'une intolérance alimentaire, vous devrez présenter un certificat médical attestant l'allergie et/ou l'intolérance ainsi que votre document d'identité personnelle au moment d'accéder au parc. PortAventura World ne sera en aucun cas responsable de la bonne conservation de ces produits jusqu'au moment de leur consommation, celle-ci devant être garantie par le client lui-même.

III. Services de location et objets personnels

• PortAventura World dispose d'un service de location de poussettes moyennant le dépôt préalable d'une caution remboursable sous réserve du respect des conditions stipulées au moment de la location. Service payant et sous réserve de disponibilité. Pour la location de fauteuils roulants, renseignez-vous auprès du Service d'Attention au Visiteur.

• PortAventura World dispose de services de consignes, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur du parc, où les visiteurs pourront déposer les objets personnels qu'ils souhaitent. PortAventura World se réserve le droit de vérifier le contenu des objets déposés. PortAventura World n'est pas responsable des objets déposés dans ces consignes. Si un objet est oublié, à la fermeture quotidienne de l'installation il sera considéré comme objet perdu. S'il s'agit de nourriture, la limite sera également la fermeture quotidienne de l'installation, après quoi elle sera détruite. Service sous réserve de disponibilité, payant et avec horaires restreints. Les conditions d'utilisation de chaque installation doivent être consultées dans chaque unité. Pour des raisons de sécurité, seule la personne ayant loué la consigne pourra l'utiliser.

• Prenez soin des objets et matériels que vous louez durant votre séjour à PortAventura World, car une fois loués, ils seront sous la responsabilité des visiteurs, lesquels devront répondre de toute perte, vol ou dommage pouvant leur être causé, sans droit au remboursement du montant payé. La mise à disposition d'un autre objet ou matériel fera l'objet d'une nouvelle location avec paiement correspondant.

• Il est essentiel que les visiteurs prennent soin de leurs objets personnels pendant leur visite et/ou séjour à PortAventura World, car PortAventura World n'est responsable d'aucune perte, vol ou dommage pouvant leur être causé.

IV. À PortAventura Caribe Aquatic Park

• PortAventura World dispose d'un grand nombre d'attractions, boutiques, points de restauration et spectacles, et offre quotidiennement à ses visiteurs une offre variée.

• PortAventura World se réserve le droit d'organiser, programmer, limiter et fermer l'accès du public à PortAventura Caribe Aquatic Park ainsi qu'à ses différentes zones et services.

• Certaines installations peuvent être hors service, suspendues ou fermées, soit pour des raisons techniques, soit pour des raisons météorologiques, de sécurité ou opérationnelles qui le justifient. Ce qui précède ne donne droit ni au remboursement ni à un changement de date du ou des billets et/ou services contractés.

• Il est interdit de fumer dans toute l'enceinte, sauf dans les zones spécialement habilitées et signalées à cet effet.

• Les mineurs de moins de 12 ans devront être surveillés à tout moment par les personnes responsables de leur garde.

- La consommation de drogues, stupéfiants ou substances psychotropes n'est pas autorisée.

- L'accès et l'utilisation de ballons, patins, bicyclettes, drones, tricycles ou similaires ne sont pas autorisés.

- La vente et/ou distribution de prospectus, tracts ou produits n'est pas autorisée, sauf ceux expressément autorisés par PortAventura World.

- Il est interdit de se baigner dans les zones non autorisées, les fontaines ou les lacs du parc.

- Par éducation et respect envers les autres, dans les files d'attente, il faudra respecter son tour et il ne sera pas permis de garder une place pour d'autres personnes. Quitter la file d'attente impliquera, en cas de retour, de recommencer depuis le début.

- PortAventura World dispose d'un service de premiers secours pour les visiteurs de PortAventura Park, PortAventura Caribe Aquatic Park et Ferrari Land.

- Aucun service de sonorisation n'est disponible pour diffuser des messages personnels.

- Pour préserver l'hygiène, la sécurité, l'éducation et le respect envers les autres, il est interdit de rester dans les installations habillé de manière inappropriée en dehors des zones aquatiques.

- Pour les paiements effectués par carte de crédit ou de débit, ou opérations de paiement avec "PortAventura Pass", la présentation d'un document officiel prouvant l'identité du porteur est obligatoire. Si la correspondance des données personnelles ne peut être vérifiée, PortAventura World n'acceptera pas la carte comme moyen de paiement.

- Dans les transactions/opérations nécessitant la présentation d'une identification, le personnel de PortAventura World pourra demander la carte d'identité afin de vérifier la bonne utilisation.

V. Attractions

- Pour des raisons de sécurité, les attractions comportent des restrictions d'utilisation, tant de taille que de corpulence. Leurs règles spécifiques de sécurité se trouvent à l'entrée de chaque attraction. Elles doivent être suivies scrupuleusement. Dans tous les cas et en priorité, les instructions ou indications données par notre personnel à chaque attraction devront être respectées. PortAventura World n'est pas responsable des dommages que les visiteurs pourraient subir en conséquence du non-respect de ces règles.

- De manière générale, il n'est pas permis de monter dans les attractions avec des objets personnels, car ils peuvent causer des dommages ou être endommagés ou perdus. Avant d'entrer dans une attraction, laissez-les à un accompagnateur. Dans les attractions disposant de casiers pour déposer les objets personnels pendant que leur propriétaire profite de l'attraction, PortAventura World n'est pas responsable des vols, pertes ou dommages causés.

- De manière générale, il n'est pas permis d'accéder aux attractions avec des vêtements susceptibles de se coincer dans les parties mobiles et de provoquer une panne ou un accident, comme des écharpes, foulards, cravates ou similaires.

- Les temps d'attente annoncés aux attractions sont estimatifs et, bien qu'actualisés régulièrement, certaines circonstances peuvent modifier ces informations sans que cela n'ouvre droit à réclamation.

- Les personnes réunissant les conditions de handicap légalement reconnu et de mobilité réduite reconnue ou souffrant de certains troubles du neurodéveloppement les empêchant d'accéder seules aux attractions par les files d'attente correspondantes pourront accéder aux attractions par les accès prévus à cet effet, lorsqu'ils existent et sans préjudice du temps d'attente du moment. Si elles souhaitent, de leur propre initiative, accéder par la file standard des attractions, elles devront toujours suivre les indications du personnel. Elles devront également être accompagnées d'un maximum de quatre personnes et obligatoirement, au minimum, d'une personne majeure en pleine possession de ses facultés pouvant les aider, toujours conformément aux indications du personnel de PortAventura World. Aux guichets du Service Clients avec Besoins Spéciaux, une identification personnelle et incessible sera fournie à la personne justifiant de cette condition ainsi qu'à un maximum de 4 accompagnants, après présentation du titre ou document justificatif de leur condition légale de personne handicapée à 33 % ou plus et : mobilité réduite reconnue ou certains troubles du neurodéveloppement pour PortAventura Park, Ferrari Land et PortAventura Caribe Aquatic Park. PortAventura World se réserve le droit de vérifier ce respect à tout moment. Les unités totalement adaptées et sans barrières architecturales devront accéder par l'entrée principale, en respectant les temps d'attente correspondant.

- Pour des raisons opérationnelles, le nombre de personnes handicapées pouvant accéder à chaque cycle des attractions pourra être limité. Les personnes dont le handicap constitue un obstacle important pour monter et

descendre du train ou de la gondole pourront répéter le cycle une seule fois maximum, si elles le souhaitent.

- Les bracelets d'identification corrigés, déchirés, surécrits et/ou manipulés de manière incorrecte seront retirés sans droit à remplacement.

- La consommation de nourriture et/ou de boissons n'est pas autorisée dans les attractions ni dans les zones d'activités aquatiques, bien qu'elle soit autorisée dans les files d'attente.

- Les attractions devront être quittées à la fin du parcours. Pour en profiter à nouveau, il faudra refaire la file d'attente.

- De manière générale, il n'est pas permis d'accéder aux files d'attente des attractions avec des poussettes. Avant d'entrer, elles doivent être laissées à un ami ou à un membre de la famille. PortAventura World n'est pas responsable des vols, pertes ou dommages causés à celles-ci.

VI. Spectacles

- L'accès et le maintien dans l'enceinte du spectacle devront se faire de manière ordonnée et conformément aux indications du personnel responsable. Il est interdit de courir, sauter ou occuper des places autres que celles destinées aux visiteurs, ainsi que toute action pouvant nuire ou compromettre la sécurité ou le bon déroulement du spectacle, de son personnel et des autres visiteurs.

- De manière générale, il n'est pas permis d'accéder aux théâtres avec des poussettes. Avant d'entrer, laissez-les à un ami ou un membre de la famille. PortAventura World n'est pas responsable des vols, pertes ou dommages causés.

- Les personnes souffrant d'un handicap et d'une mobilité réduite reconnue les empêchant d'accéder seules aux spectacles par les files d'attente correspondantes pourront le faire par les accès spécifiques, sans préjudice du temps d'attente du spectacle à ce moment-là et accompagnées, sauf cas exceptionnels, d'une autre personne adulte au maximum. Elles occuperont dans le spectacle les places réservées aux personnes handicapées.

- Les spectacles devront être quittés à leur fin. Pour les revoir, il faudra refaire les files d'attente.

- Dans certains spectacles, l'accès est interdit une fois commencés ; dans tous les cas, les indications du personnel responsable devront être suivies. Si, pour une quelconque raison, le visiteur doit quitter le spectacle et revenir pendant la même représentation, il devra en informer le personnel responsable pour le contrôle ultérieur de réentrée.

- Par éducation et respect envers les autres, dans les files d'attente il faudra respecter son tour. Quitter la file d'attente impliquera, en cas de retour, de recommencer depuis le début. Il ne sera pas permis de garder une place pour d'autres personnes, ni dans les files d'attente ni dans les enceintes et/ou sièges des spectacles.

- Dans certains spectacles avec service de restauration, il est obligatoire d'effectuer une consommation minimale par personne, variable selon l'unité concernée.

- Certains spectacles et/ou activités impliquent le paiement préalable d'un supplément ou d'un billet par personne. Consultez les conditions ainsi que les restrictions d'accès au Bureau d'Attention au Visiteur, dans l'unité concernée ou sur le site web.

- Dans tous les passages, l'accès avec le visage découvert est obligatoire.

- La consommation de nourriture et/ou de boissons n'est pas autorisée pendant les spectacles.

VII. Restauration

- La vente de boissons alcoolisées aux mineurs est interdite conformément à la réglementation en vigueur.

- Pendant les services de déjeuner et de dîner, l'utilisation des tables des points de restauration est réservée aux personnes consommant l'offre alimentaire du point de restauration.

- Par éducation et respect envers les autres, il ne sera pas permis de réserver des tables par les clients dans les restaurants en libre-service, et l'occupation de la table devra se faire au moment même où la consommation va avoir lieu.

- Dans les unités de restauration où des spectacles sont organisés, il est obligatoire d'effectuer une consommation minimale par personne, variable selon l'unité concernée et dûment affichée dans celle-ci.

- PortAventura World informe ses clients que dans toutes les unités de restauration avec service à table, il est possible de consommer gratuitement de l'eau non embouteillée en complément de l'offre du point de

restauration. De même, toutes les installations de PortAventura World disposent de fontaines d'eau potable à la disposition des clients.

• Conformément à l'article 55.2 de la Loi 7/2022 du 8 avril sur les déchets et sols contaminés pour une économie circulaire, un coût sera répercuté au client pour les récipients en plastique fournis dans les services de restauration. Ce montant apparaîtra distinctement sur le ticket de vente.

VIII. Boutiques et Jeux

• Pour les échanges de produits achetés dans les boutiques de PortAventura World, le ticket de caisse ainsi que le bon état du produit, de l'emballage et de l'étiquette sont indispensables. Le délai maximal pour effectuer ces échanges est d'un mois à compter de la date d'achat. Aucun remboursement ne sera effectué.

• Aucune réclamation concernant l'absence d'un produit ne sera acceptée une fois que le visiteur aura quitté la boutique où il a effectué l'achat ou, s'il utilise notre service de retrait des achats dans les parcs ou hôtels, après avoir récupéré son achat ; il incombe au visiteur de vérifier le bon état et la facturation correcte des articles remis avec le ticket de caisse au moment de l'achat ou du retrait de l'achat, respectivement.

• Les réductions sur l'achat de produits en boutique pour les membres titulaires d'un Pass +PortAventura Club ne sont pas applicables au matériel photographique ni cumulables avec d'autres offres ou réductions.

• Chacun des jeux possède ses propres règles de fonctionnement obligatoires. Il est donc important de les consulter avant de jouer. PortAventura World se réserve le droit de limiter le nombre maximal de prix par personne, jour et saison dans chacun de ses jeux. Ces limitations sont dûment affichées à chaque jeu.

• Pour des raisons de sécurité, certains jeux comportent des restrictions d'utilisation. Leurs règles spécifiques de sécurité se trouvent à l'entrée de chaque installation. Elles doivent être respectées scrupuleusement. Dans tous les cas et prioritairement, les instructions ou indications données par notre personnel dans chaque unité devront être suivies. PortAventura World n'est pas responsable des dommages que les visiteurs pourraient subir en conséquence du non-respect de ces règles.

• Concernant la vente de produits Photoride, PortAventura World se réserve le droit de ne pas vendre les photos et/ou vidéos dans lesquelles apparaissent des comportements illicites, irrespectueux, obscènes, contraires aux règles de sécurité ou d'utilisation de l'attraction et du parc et, en général, des comportements ne correspondant pas à la finalité ou à l'usage normal pour lesquels l'installation est destinée.

IX. PortAventura Express à PortAventura Caribe Aquatic Park

• Avec le service PortAventura Caribe Aquatic Park Express, vous pourrez accéder, dans la mesure où la capacité et la disponibilité le permettent, et aux périodes et horaires établis, à certaines attractions sans avoir à faire les files d'attente générales, à condition que ces attractions disposent de ce service, sans préjudice des restrictions propres à chaque attraction. Ce service se matérialise au moyen d'une carte pouvant être achetée dans les points de vente destinés à cet effet. Ce service est soumis à disponibilité, est payant, valable uniquement pour le jour d'achat et d'utilisation personnelle et incessible. Toutes les informations relatives aux règles d'utilisation de ce produit seront fournies au Bureau d'Attention au Visiteur.

• Les cartes, bracelets ou billets imprimés à domicile corrigés, déchirés, surécrits et/ou manipulés de manière incorrecte seront retirés sans droit à remplacement.

• PortAventura World n'est pas responsable de la perte de la carte ou du bracelet acquis, ce qui entraînera la perte du service Express sans droit au remboursement du montant payé. Le visiteur pourra à nouveau disposer de ce service après acquisition et paiement d'une nouvelle carte ou d'un nouveau bracelet aux points de vente correspondants. Chacune des attractions du service Express possède son propre calendrier de fonctionnement ainsi que ses horaires d'ouverture et de fermeture. Consultez le calendrier et les horaires de chacune avant d'effectuer l'achat, car la non-utilisation ou l'utilisation partielle du produit acquis ne donnera droit à aucune réclamation ou remboursement.

• Modalités : PortAventura Caribe Aquatic Park propose différentes modalités du produit Express. Les caractéristiques, attractions incluses, limitations d'utilisation et conditions spécifiques de chaque modalité peuvent être consultées sur notre site web officiel au moment de l'achat.

X. Tournages, images et photographies

• Dans le cadre du fonctionnement habituel de PortAventura World, des photographies et/ou enregistrements sont réalisés dans certaines installations à des fins commerciales et/ou promotionnelles. Si vous ne souhaitez pas que votre image soit captée, évitez de circuler dans ces zones.

• Les images captées par les visiteurs à PortAventura World ne pourront pas être utilisées à des fins commerciales.

• PortAventura World n'est pas responsable des photographies et/ou enregistrements réalisés par des tiers.

• Il n'est pas permis de prendre des photographies ni de filmer les spectacles, ni dans les endroits où des photographies commerciales sont déjà réalisées pour leur vente (Photoride...).

XI. Stationnement des véhicules

• Le paiement du tarif d'accès à la zone de stationnement permet au visiteur de garer son véhicule à l'emplacement, dûment signalé à cet effet, qui lui sera attribué par notre personnel.

• Le ticket correspondant au paiement de la zone de stationnement devra être conservé pendant toute la durée du séjour dans les installations de PortAventura World et ne pourra être revendu et/ou cédé à des tiers.

• Le ticket de stationnement a un tarif journalier unique, indépendamment du temps de permanence et des horaires d'ouverture et de fermeture des installations de PortAventura World.

• En cas de sortie de la zone de stationnement et de réentrée le même jour, il sera indispensable de montrer le ticket au personnel de PortAventura World. Dans le cas contraire, le visiteur devra à nouveau payer le tarif correspondant.

• À certaines périodes de la saison, PortAventura World pourra établir des zones de stationnement limitées à usage restreint pour les visiteurs ayant acquis le billet spécial correspondant.

• Le paiement intégral du montant correspondant à la zone de stationnement devra être effectué indépendamment du fait que le visiteur soit titulaire d'un quelconque type de billet d'accès à PortAventura World, à l'exception des titulaires de pass pour lesquels l'accès à la zone de stationnement est gratuit sous réserve de disponibilité.

• Le stationnement de véhicules-citernes dans l'enceinte est interdit.

• Pour des raisons de sécurité, nous recommandons de verrouiller le véhicule et de ne laisser aucun objet visible. Le stationnement du véhicule ne constitue ni un contrat de dépôt ni de garde du véhicule ou des objets se trouvant à l'intérieur ; PortAventura World n'est pas responsable des vols, pertes ou dommages causés par des tiers au véhicule ou à son contenu.

• La zone de stationnement des véhicules n'est pas surveillée.

• Les véhicules ne pourront pas rester dans la zone de stationnement au-delà de l'heure de fermeture des installations de PortAventura World. Dans le cas contraire, les démarches nécessaires seront entreprises pour retirer les véhicules.

• PortAventura se réserve le droit de réserver certaines places pour des raisons opérationnelles, de sécurité, d'organisation d'événements spéciaux et, en général, pour toute autre nécessité liée à la gestion de PortAventura World.

• Il est strictement interdit de stationner sur les places réservées aux véhicules dont les utilisateurs sont des personnes handicapées à mobilité réduite ; l'utilisateur concerné (qu'il soit conducteur ou non) devra afficher de manière visible dans le véhicule le signe distinctif correspondant (carte officielle de stationnement pour personnes handicapées). Le non-respect de cette règle peut entraîner l'expulsion des installations.

• Il n'est pas permis de laisser des animaux à l'intérieur des véhicules stationnés. Le non-respect de cette règle peut entraîner l'expulsion des installations et, le cas échéant, l'avis aux autorités compétentes.

• Les places destinées à la recharge des véhicules électriques sont exclusivement réservées à cette fin, et il est interdit d'y stationner d'autres types de véhicules ou de les utiliser à une autre fin que la recharge. PortAventura World n'est pas responsable des dommages dérivés d'une mauvaise utilisation des chargeurs.

XII. Événements spéciaux

• PortAventura World peut organiser dans ses installations des événements spéciaux, à l'intérieur et à l'extérieur des horaires d'ouverture de ses installations, en mettant à la disposition des participants les services qu'il juge appropriés dans chaque cas.

• Selon le critère de PortAventura World, ces événements peuvent être inclus ou non dans le prix des billets et/ou des pass d'accès aux installations de PortAventura World.

• Les événements spéciaux peuvent être destinés au grand public ou réservés à des groupes déterminés par PortAventura World.



Règlement intérieur de PortAventura Caribe Aquatic Park. Saison 2026

- Dans chaque cas, veuillez vous adresser au Bureau d'Attention au Visiteur de PortAventura Caribe Aquatic Park, où vous serez informés des conditions des différents événements spéciaux.

- Les événements spéciaux seront régis par les présentes règles de fonctionnement dans tout ce qui leur est applicable ainsi que par celles que, le cas échéant, PortAventura World jugera opportun d'établir pour chaque événement.

XIII. Guichets d'Attention aux Visiteurs ayant des Besoins Spéciaux

- À l'entrée des parcs, PortAventura World dispose de guichets d'Attention au Visiteur ayant des Besoins Spéciaux destinés à :

Vendre des billets d'accès au tarif pour personnes handicapées, à condition qu'elles possèdent le statut légal de personne handicapée et sur présentation préalable de la carte, certificat ou titre officiel en vigueur correspondant (degré de handicap à partir de 33 %).

Délivrer des identifications d'accès spécial aux attractions pour les visiteurs présentant un handicap de 33 % ou plus et qui : possèdent la condition de personne à mobilité réduite reconnue (et évaluation correspondante) ou souffrent de certains troubles du neurodéveloppement* (consultez le site web pour les cas inclus).

Informez ce collectif sur les attractions, restaurants, spectacles et, en général, les services et installations de PortAventura World les plus adaptés à leur utilisation et à leur plaisir.

Assurer une assistance directe et spécialisée aux visiteurs handicapés.

PortAventura World ne dispose pas de personnel d'assistance personnelle pour les visiteurs ayant des besoins spéciaux, un handicap ou une mobilité réduite ; par conséquent, le visiteur est responsable de ses déplacements, de sa permanence et de sa visite dans nos parcs.

XIV. Dispositions générales

- Les présentes règles peuvent faire l'objet de modifications, et seules seront valables celles affichées au Bureau d'Attention au Visiteur et sur le site web de PortAventura World.

PortAventura World vous souhaite un agréable séjour.

Bienvenue à *PortAventura World*

PortAventura World vous souhaite la bienvenue dans ses hôtels. Rappelez-vous que le séjour dans les hôtels est soumis à l'observation et au respect des règles suivantes :

I. Accès aux hôtels

• L'heure d'entrée aux hôtels sera à partir de 15h00 et celle de sortie au plus tard à 11h00. Toute sortie postérieure à cette heure sans autorisation préalable de PortAventura World entraînera un supplément au prix de la réservation effectuée.

• Il sera indispensable que tous les clients de plus de 14 ans présentent un document justificatif d'identité en cours de validité au moment de l'entrée dans les hôtels.

• Le paiement du séjour devra être effectué intégralement au moment de l'entrée dans les hôtels.

• PortAventura World se réserve le droit d'admission et d'expulsion de ses hôtels, en facturant les services rendus à la date de départ ou en réglant ceux restant à fournir, le cas échéant, lorsque l'un des motifs suivants se produit :

- Non-respect des présentes règles et/ou des règles de toute installation de PortAventura World.
- Altération de l'ordre.
- Utilisation frauduleuse de la clé de l'hôtel.
- Maintien de comportements gênant ou portant préjudice aux clients de PortAventura World.
- Causer tout type de détérioration, dommage ou dégradation des installations de PortAventura World. Dans le cas où ces dommages génèreraient une dépense économique pour PortAventura World, le client sera seul responsable d'assumer les dépenses en découlant.

• Pour des raisons sanitaires et d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans les hôtels, à l'exception des chiens guides qui devront accompagner en permanence leurs propriétaires. Dans ce cas, ils devront disposer des certificats sanitaires correspondants.

• Pour des raisons de sécurité, PortAventura World se réserve le droit d'inspecter le contenu des bagages des clients, car l'entrée de certains objets électroniques ou objets dangereux n'est pas autorisée, tels que des armes, des matières inflammables, des explosifs, ainsi que ceux qui, même s'ils ne sont pas dangereux, pourraient gêner ou déranger d'autres clients de PortAventura World.

• L'accès à l'Hôtel Mansión de Lucy est exclusif aux clients séjournant dans cet hôtel et l'accès des clients des autres hôtels du resort n'est pas autorisé.

II. Clé d'accès (non applicable aux Ponient Hotels)

• Au moment de l'entrée dans les hôtels, une carte magnétique sera remise, servant de clé d'accès à la chambre et permettant également l'accès à PortAventura Park et Ferrari Land, qui devra être présentée avec la carte d'identité ou le passeport au personnel contrôlant cet accès. Cette clé ne donne pas accès gratuitement à la zone de stationnement de PortAventura Park, Ferrari Land et Caribe Aquatic Park, et le paiement du stationnement des parcs ne sera en aucun cas remboursé.

• La clé devra être conservée pendant tout le séjour dans les installations de PortAventura World et, le cas échéant, présentée au personnel de PortAventura World qui le demandera.

• La clé ne peut être ni revendue ni remboursée, étant de caractère personnel et non transférable, de sorte que PortAventura World se réserve le droit de vérifier l'identité de son porteur à chaque utilisation.

• La perte ou le vol de la clé devra être immédiatement signalé à la réception des hôtels. Dans le cas contraire, PortAventura World ne sera pas responsable de l'utilisation inappropriée de la carte, en particulier des frais qui auraient pu être engagés avec celle-ci.

III. Pendant votre séjour dans les hôtels

• Le séjour dans les hôtels du resort donne droit à l'accès à PortAventura Park, ainsi qu'à d'autres avantages associés, selon les conditions du séjour contracté. Ces installations doivent être utilisées conformément aux horaires et calendriers d'ouverture de chacune d'elles, en respectant leurs restrictions d'accès, de fonctionnement et de sécurité. Non applicable aux Ponient Hotels.

• PortAventura World se réserve le droit d'organiser, de programmer, de limiter et de fermer l'accès du public à certaines installations de PortAventura World, ainsi qu'à leurs différents services, lorsque des raisons techniques, opérationnelles, climatiques ou de sécurité le recommandent. Au comptoir d'Accueil des Visiteurs de nos parcs, des informations sont fournies sur les horaires et services disponibles.

• Durant votre visite et/ou séjour dans toute installation de PortAventura World, prenez soin de vos effets personnels, car PortAventura World n'est pas responsable des pertes, vols ou dommages qu'ils pourraient subir.

• Pour plus de sécurité, utilisez le coffre-fort disponible dans la chambre et dont les instructions d'utilisation s'y trouvent. Les hôtels ne sont pas responsables des pertes, vols ou dommages que les objets déposés par le client dans ce coffre pourraient subir.

• Vérifiez attentivement la chambre avant de la quitter, y compris les armoires et tiroirs, car PortAventura World n'est pas responsable des objets oubliés.

• Les hôtels de PortAventura World disposent de consignes payantes à usage individuel. Pour des raisons de sécurité, PortAventura World se réserve le droit de vérifier le contenu des objets à déposer, ainsi que de refuser le dépôt de certains objets. PortAventura World n'est pas responsable des objets déposés dans ces consignes. Si un objet n'est pas récupéré par le client à la fin de la journée, il sera considéré comme objet perdu et, s'il s'agit de nourriture ou de boisson, il sera jeté. Les conditions d'utilisation de chaque installation doivent être consultées dans chaque hôtel. Les hôtels et leurs réceptions n'acceptent ni en dépôt ni en garde les objets personnels ou de valeur des clients.

• Les mineurs doivent être surveillés à tout moment par les personnes responsables de leur garde. Ils ne peuvent pas rester seuls dans les chambres ou installations de l'hôtel.

• Il est uniquement permis de fumer dans les espaces désignés à cet effet et situés en plein air. Il est interdit de fumer dans tout le complexe, sauf dans les zones spécialement autorisées et signalées.

• La consommation de drogues, stupéfiants ou substances psychotropes n'est pas autorisée.

• Il n'est pas permis d'utiliser les serviettes de bain en dehors de la chambre.

• Il n'est pas permis de suspendre des vêtements ou serviettes aux balcons ou fenêtres de la chambre.

• Pour des raisons de sécurité, les visites dans les chambres ou leur utilisation par des personnes non enregistrées à l'hôtel ne sont pas autorisées.

• Pour préserver l'hygiène, la sécurité, la politesse et le respect des autres, l'accès aux restaurants, bars et autres installations des hôtels nécessitant cette règle n'est pas autorisé en maillot de bain, bikini, pieds nus ou torse nu.

• L'utilisation de véhicules électriques, trottinettes de toute sorte, vélos ou similaires n'est pas autorisée dans les installations des hôtels.

• La vente et/ou distribution de brochures, tracts ou produits n'est pas autorisée, sauf ceux expressément autorisés par PortAventura World.

• Les hôtels ne disposent pas de service de sonorisation pour diffuser des messages personnels.

• Plusieurs installations de PortAventura World sont sous vidéosurveillance.

• Occasionnellement, des tournages sont réalisés à des fins promotionnelles ou commerciales. Si vous ne souhaitez pas être filmé, évitez les zones de tournage.

• Les images captées par les clients dans les installations de PortAventura World ne peuvent pas être utilisées à des fins commerciales.

• Les hôtels ne disposent pas de centre médical dans leurs installations, mais PortAventura World peut fournir aux clients qui le demandent un service médical payant qui devra être réglé par le client.

• Aucun médicament ne peut être dispensé dans les hôtels conformément à la législation en vigueur.

Règlement des hôtels PortAventura World. Saison 2026

• Aucune réclamation ne sera acceptée concernant l'absence d'un produit une fois que le visiteur a quitté la boutique où il a effectué son achat ou, s'il utilise le service de collecte des achats dans les parcs ou hôtels, une fois l'achat récupéré ; il est de la responsabilité du visiteur de vérifier le bon état et l'exactitude de la facturation des articles remis avec le ticket de caisse au moment de l'achat ou de la récupération.

• Certains services et installations des hôtels peuvent être hors service, suspendus ou fermés pour des raisons techniques, de sécurité ou opérationnelles, sans que cela n'entraîne aucune compensation.

• Occasionnellement, des travaux peuvent être réalisés dans nos hôtels ou autres installations de PortAventura World pouvant causer du bruit et des désagréments durant le séjour. Dans tous les cas, la signalisation existante doit être respectée.

• Il n'est pas permis de sortir de la nourriture des buffets.

• Il n'est pas permis aux clients d'apporter dans les buffets et restaurants de la nourriture de l'extérieur, sauf dans les cas spéciaux et justifiés où des aliments peuvent être apportés pour des allergies alimentaires, conformément à la réglementation sanitaire en vigueur et lorsque l'hôtel n'en dispose pas dans son menu. Dans tous les cas, le client sera responsable de ces aliments.

• Dans le cas de groupes de jeunes ou scolaires, le responsable du groupe est responsable de leur comportement afin que le groupe respecte les autres clients et leur repos.

• L'Hôtel Caribe dispose d'une salle de fitness et d'un centre Wellness (services soumis à des horaires déterminés) :

• L'entrée dans ces espaces se fait après paiement par le client. Pour des raisons de sécurité, les mineurs doivent toujours être accompagnés d'un adulte. L'accès à la salle de fitness est interdit aux moins de 18 ans.

• Service de massages disponible dans nos hôtels de PortAventura World selon le calendrier d'ouverture de l'Hôtel Caribe. Le service est effectué dans les installations de l'Hôtel Caribe sur réservation préalable à la réception, service payant. Dans les hôtels PONIENT, il existe également un service de massages réalisé à l'Hôtel Dorada Palace.

• L'Hôtel PortAventura dispose uniquement d'une salle de machines à usage gratuit et à horaires limités. Consulter la réception. L'accès à la salle de machines est interdit aux moins de 18 ans.

IV. Dans les piscines

• Les piscines des hôtels sont à la disposition des clients conformément à leur calendrier et horaires d'ouverture. Les horaires peuvent être consultés à la réception.

• Il n'est pas permis de se baigner dans les fontaines ou zones d'eau.

• Par respect pour les autres, il n'est pas permis de réserver des transats.

• Il n'est pas permis de consommer de la nourriture et/ou des boissons dans les piscines.

• Pour des raisons de sécurité, la signalisation existante dans les piscines doit être respectée à tout moment, ainsi que les recommandations ou indications du personnel de PortAventura World.

• Dans les piscines, il n'est pas permis d'utiliser des vêtements autres que des vêtements de bain, ni des chaussures avec rivets, ni de porter des montres, bracelets, lunettes de soleil ou tout objet pouvant causer des dommages.

• Le port du maillot de bain est obligatoire.

• L'utilisation de chaussures de ville dans les zones d'activités aquatiques est strictement interdite.

• Les enfants nécessitant le port de couches et souhaitant profiter des piscines doivent utiliser des couches spéciales pour la baignade.

• Pour des raisons d'hygiène, la douche est obligatoire avant d'utiliser les piscines.

• Pour des raisons de sécurité, il est interdit de plonger tête la première dans les piscines.

• Pour des raisons de santé, l'utilisation des piscines est interdite aux personnes atteintes de maladies pouvant se propager par contact avec l'eau.

• Pour les personnes ne sachant pas nager, l'utilisation de dispositifs homologués favorisant la flottabilité est obligatoire. Dans tous les cas, une attention particulière et une supervision des mineurs sont recommandées. Les dispositifs personnels de flottabilité, ainsi que d'autres éléments et jouets gonflables, ne sont pas autorisés.

• Les hôtels (sauf Ponient Hotels) disposent d'un service de prêt de gilets de sauvetage homologués, contre dépôt d'une caution. Service sous réserve de disponibilité.

• Les hôtels disposent d'un service de serviettes de piscine, contre paiement du service et dépôt de garantie. Service sous réserve de disponibilité.

V. Service PortAventura Express

• Avec le service PortAventura Express, vous pourrez accéder, dans la mesure où la capacité et la disponibilité le permettent, et aux périodes et horaires établis, à certaines attractions sans faire les files d'attente générales, à condition que ces attractions disposent de ce service. Ce service est matérialisé par une carte qui peut être achetée à la réception de l'hôtel ou aux bornes en libre-service. Ce service est soumis à disponibilité et est payant. Consultez les modalités et conditions de ce service à la réception de l'hôtel.

• Chaque attraction du service Express a son propre calendrier de fonctionnement, ainsi que ses horaires d'ouverture et de fermeture. Consultez les horaires avant l'achat, car la non-utilisation ou l'utilisation partielle du produit n'ouvre droit à aucune réclamation ni remboursement.

• Certaines attractions peuvent être fermées pour des raisons techniques, météorologiques ou opérationnelles.

• Les hôtels de PortAventura World ne sont pas responsables de la perte des cartes Express par les clients, qui ne seront en aucun cas remplacées.

• Pour bénéficier des avantages des produits Express, les détenteurs doivent s'identifier comme clients des hôtels en présentant la clé de leur chambre.

• Express Unlimited : pour bénéficier du pass Express Unlimited, l'identification du bénéficiaire est requise via sa photo associée au QR de son billet ou via le système alternatif de bracelet. Les moins de 14 ans nécessitent le consentement de leur représentant légal pour le traitement de leur image. Si le bénéficiaire ne souhaite pas s'identifier par photo, il doit se rendre à l'Accueil des Visiteurs pour échanger le billet contre un bracelet. Le bracelet Express Unlimited est personnel et non transférable, doit être porté complètement fermé autour du poignet et ne doit pas pouvoir dépasser le contour de la main, de manière à ne pas pouvoir être retiré.

VI. Stationnement des véhicules

• Les hôtels disposent de zones de stationnement destinées à l'usage exclusif de leurs clients, conformément aux conditions établies par chaque hôtel. Ce service est soumis à disponibilité à l'arrivée dans les installations, les places étant limitées.

• Pour des raisons de sécurité, nous recommandons de fermer le véhicule à clé et de ne laisser aucun objet visible. Le stationnement du véhicule ne constitue pas un contrat de dépôt ou de garde, ni du véhicule ni des objets qu'il contient ; PortAventura World n'est pas responsable des vols, pertes ou dommages causés par des tiers au véhicule ou à son contenu.

• La zone de stationnement n'est pas surveillée.

• Les véhicules ne peuvent pas rester dans la zone de stationnement au-delà des jours de séjour contractés.

• Dans le cas contraire, les procédures appropriées seront engagées pour l'enlèvement des véhicules.

• Il est interdit de laisser des animaux à l'intérieur des véhicules stationnés. Le non-respect de cette règle peut entraîner l'expulsion des installations et, le cas échéant, l'intervention de l'autorité compétente.

• Les places destinées à la recharge des véhicules électriques sont réservées exclusivement à cet usage, toute autre utilisation ou stationnement y étant interdit. PortAventura World n'est pas responsable des dommages résultant d'une mauvaise utilisation.

• Les hôtels Ponient disposent d'un service de parking propre, payant et soumis à disponibilité au moment de l'arrivée. L'utilisation du parking est limitée à la durée du séjour à l'hôtel, l'accès étant de 15h00 (check-in) à 11h00 (check-out).

VII. Dispositions générales

• Les présentes règles peuvent être modifiées, étant valables celles affichées au Bureau d'Accueil des Visiteurs et sur le site web de PortAventura World.

PortAventura World vous souhaite un agréable séjour.

PortAventura World vous souhaite la bienvenue à son Parking Caravaning.

Rappelez-vous que le stationnement au PortAventura Parking Caravaning (ci-après PARKING CARAVANING) est soumis à l'observation et au respect des règles suivantes :

I. Entrée dans le Parking Caravaning

• Le PARKING CARAVANING dispose de places destinées au stationnement exclusivement de camping-cars, le stationnement d'un autre type de véhicules, y compris les caravanes, étant absolument interdit.

• L'heure d'entrée dans le PARKING CARAVANING sera à partir de 08h00 et celle de sortie au plus tard à 10h00. Toute sortie postérieure à cette heure sans autorisation préalable de PortAventura World entraînera un supplément au prix de la réservation effectuée.

• Pour effectuer des modifications dans votre réservation, veuillez consulter votre confirmation de réservation dans laquelle sont établies les conditions de modification et d'annulation.

• Il sera indispensable que tous les clients de plus de 14 ans présentent un document d'identité en cours de validité au moment de l'entrée dans le PARKING CARAVANING.

• Le paiement du séjour dans le PARKING CARAVANING devra être effectué intégralement au moment de la réalisation de la réservation.

• PortAventura World se réserve le droit d'admission et d'expulsion de son PARKING CARAVANING, en facturant les services rendus à la date de départ ou en réglant ceux restant à fournir, le cas échéant, lorsque l'un des motifs suivants se produit :

Non-respect des présentes règles et/ou des règles de toute installation de PortAventura World. Altération de l'ordre.

Maintien de comportements gênant ou portant préjudice aux clients de PortAventura World.

Causer tout type de détérioration, dommage ou dégradation des installations de PortAventura World. Dans le cas où ces dommages généreraient une dépense pour PortAventura World, le client sera seul responsable d'en assumer les coûts.

• Le camping-car devra être stationné à l'emplacement indiqué par PortAventura World.

• Le PARKING CARAVANING est sous vidéosurveillance 24 heures sur 24.

• Pour des raisons de sécurité, nous recommandons de fermer le camping-car à clé et de ne laisser aucun objet visible. Le stationnement du camping-car ne constitue pas un contrat de dépôt ni de garde du véhicule ni des objets qu'il contient ; PortAventura World n'est pas responsable des vols, pertes ou dommages causés par des tiers au véhicule ou à son contenu. De même, nous vous recommandons de prendre soin de tous vos effets personnels, PortAventura World n'étant pas responsable des pertes ou dommages qu'ils pourraient subir.

II. Zone de stationnement des camping-cars

• Le séjour dans le PARKING CARAVANING donne droit à l'accès au(x) parc(s) de PortAventura World, selon les conditions de la réservation contractée. Ces installations doivent être utilisées conformément aux horaires et calendriers d'ouverture de chacune d'elles, en respectant leurs restrictions d'accès, de fonctionnement et de sécurité. PortAventura World se réserve le droit d'organiser, programmer, limiter et fermer l'accès du public à certaines installations de PortAventura World, ainsi qu'à leurs différents services, lorsque des raisons techniques, opérationnelles, climatiques ou de sécurité le recommandent. Au comptoir d'Accueil des Visiteurs de PortAventura Park, ainsi que sur notre site web et notre application officielle, des informations sont fournies sur les horaires et services disponibles.

• L'accès à la ZONE DE STATIONNEMENT de PortAventura Park, Ferrari Land et PortAventura Caribe Aquatic Park est autorisé, sans frais, avec votre camping-car, le jour de votre départ.

• L'accès aux installations de l'Hôtel Gold River est autorisé, sans frais, ainsi que l'accès piéton depuis cet hôtel vers les parcs. Pour cela, vous devrez porter de manière visible le badge fourni à la réception du PARKING CARAVANING au moment du check-in. L'accès à ces installations implique l'acceptation des Règles de Fonctionnement des Hôtels de PortAventura World. Cet accès est limité au calendrier d'ouverture de l'hôtel. Consulter le calendrier et les horaires à la réception du PARKING CARAVANING ou sur notre site web.

• Les animaux sont admis dans le PARKING CARAVANING, et doivent disposer de toute la documentation sanitaire en vigueur, en particulier le carnet de vaccination ; aucun animal ne disposant pas de celle-ci ne sera admis dans le PARKING CARAVANING. Ces animaux doivent rester dans les camping-cars ou dans la garderie pour animaux de PortAventura Park,

et ne peuvent en aucun cas accéder à l'Hôtel Gold River ni au(x) parc(s) de PortAventura World. La garderie pour animaux a un horaire coïncidant avec l'ouverture et la fermeture de PortAventura Park et Ferrari Land, pendant lequel les animaux peuvent y rester, devant être récupérés avant la fermeture.

• Les animaux de compagnie sont sous la responsabilité de leurs propriétaires et, par obligation, civisme et respect des autres, ceux-ci sont tenus de ramasser leurs excréments, à l'intérieur et à l'extérieur de l'installation du parking caravaning.

• Les mineurs doivent être surveillés en permanence par les personnes responsables de leur garde.

Il est interdit de fumer dans tout le site, sauf dans les zones spécialement aménagées et signalées à cet effet.

• La consommation de drogues, stupéfiants ou substances psychotropes n'est pas autorisée.

• Il n'est pas permis de suspendre des vêtements ou serviettes à l'extérieur des camping-cars.

• Pour préserver l'hygiène et par respect des autres, il n'est pas permis de rester en maillot de bain, bikini, pieds nus ou torse nu dans le PARKING CARAVANING.

• L'utilisation de patins, bicyclettes ou similaires n'est pas autorisée dans les installations du PARKING CARAVANING.

• Le PARKING CARAVANING ne dispose pas de service de sonorisation pour diffuser des messages personnels.

• Pendant votre séjour dans le PARKING CARAVANING, vous devez éviter toute forme de bruit, cris, discussions, en réglant les appareils sonores, et il est interdit de déranger les autres clients avec un volume excessif de télévision, radio, etc., à toute heure de la journée.

• Il est strictement interdit :

- Faire du feu avec du bois, des barbecues, etc.
- Jeter des mégots de cigarettes dans les poubelles ou par terre.
- Laver les camping-cars.
- L'utilisation, la manipulation, l'allumage ou le lancement de pétards, feux d'artifice ou tout autre dispositif pyrotechnique dans l'enceinte ou ses zones adjacentes.
- L'utilisation de drones.

• Soyez prudent avec les appareils à gaz, débranchez les appareils électriques après utilisation.

• Maintenez la propreté et l'ordre, ne stockez pas de déchets.

• La vitesse des camping-cars ne doit pas dépasser 10 km/h.

• Merci de respecter les arbres, les plantes et de faire un usage responsable de l'eau. Le respect de l'environnement est l'affaire de tous.

• Dans le PARKING CARAVANING, il est interdit de mettre des auvents, sols, clôtures, extensions, évier, ainsi que tout autre élément se trouvant en dehors du périmètre du camping-car.

• L'entrée dans le PARKING CARAVANING est exclusivement réservée à ses utilisateurs. Dans des cas exceptionnels, PortAventura World, à la demande du client et sous sa responsabilité, pourra autoriser l'entrée, toujours pour une durée limitée préalablement indiquée, de membres de la famille ou d'amis, qui devront dans tous les cas s'identifier à la réception en présentant un document d'identité, qui sera récupéré à leur sortie. Une visite supérieure à une heure impliquera, à tous égards, que le visiteur soit considéré comme client pour une journée. Il en sera de même lorsque le visiteur utilisera l'un des services de la zone de stationnement.

III. Services de l'installation

• Le PARKING CARAVANING dispose de certains services destinés à améliorer le confort de votre séjour, tels que douches, machines à laver, sèche-linge ou distributeurs automatiques. Certains de ces services sont payants. Vous pouvez consulter leurs prix et horaires à la réception du PARKING CARAVANING. Certains de ces services peuvent ne pas être disponibles pour des raisons techniques ou opérationnelles.

IV. Dispositions générales

- Les présentes règles peuvent être modifiées, étant valables celles affichées au Bureau d'Accueil des Visiteurs et sur le site web de PortAventura World.

PortAventura World vous souhaite un agréable séjour.

Bienvenue à PortAventura World

I. Conditions d'accès aux parcs selon le Pass

• Les pass, selon leur typologie, donnent droit à l'accès à PortAventura Park, ou à PortAventura Park et Caribe Aquatic Park, ou à PortAventura Park, Caribe Aquatic Park et Ferrari Land, durant les jours et les heures où ceux-ci restent ouverts au public, en totalité ou en partie, permettant de profiter de leurs spectacles, attractions et du reste de leurs installations, en respectant toujours leurs restrictions d'accès, de fonctionnement, d'opération et de sécurité.

• L'acquisition du Pass implique l'acceptation du contenu des Règles de Fonctionnement de PortAventura Park, Caribe Aquatic Park et Ferrari Land, et donc leur respect total pendant le séjour dans les installations de PortAventura World. Les Règles de Fonctionnement sont dûment affichées au public sur des panneaux d'information, ainsi que disponibles au Bureau d'Accueil des Visiteurs et aux comptoirs de Guest Service des Hôtels.

II. Types de pass et accès :

• Il existe différents types de pass.

Pass Adventurer :

Donne accès à PortAventura Park à des dates sélectionnées pendant la saison d'ouverture (à consulter sur le site web).

Pass Explorer :

Donne accès à PortAventura Park de manière illimitée pendant la saison d'ouverture et à Caribe Aquatic Park à des dates sélectionnées pendant la saison d'ouverture (à consulter sur le site web).

Pass Discoverer :

Donne droit à PortAventura Park, Caribe Aquatic Park et Ferrari Land de manière illimitée pendant la saison d'ouverture.

Les pass peuvent être émis en format numérique ou physique. Le coût d'impression du Pass physique est de 6 €, qu'il s'agisse d'un premier achat ou d'un renouvellement.

III. Validité

• Les Pass ont une validité de 365 jours à partir de la date d'achat. Les dates d'expiration du pass ne pourront en aucun cas être modifiées à la demande du titulaire du pass.

IV. Respect

• L'acquisition du pass implique l'acceptation du contenu des Règles de Fonctionnement de PortAventura Park, Caribe Aquatic Park et Ferrari Land, et donc leur respect total pendant le séjour dans les installations de PortAventura World. Les Règles de Fonctionnement sont dûment affichées au public sur des panneaux d'information, ainsi que disponibles au Bureau d'Accueil des Visiteurs et aux comptoirs de Guest Service des Hôtels et sur le site web de PortAventura World (www.portaventura-world.com).

V. Pass personnels

• Les pass sont de caractère personnel et non transférable, et ne peuvent donc pas être utilisés par une personne différente du titulaire. C'est pourquoi PortAventura World se réserve le droit de vérifier l'identité de leur porteur à chaque utilisation, tant pour les pass physiques qu'en format numérique.

Les pass (physiques ou numériques) doivent être conservés pendant tout le séjour dans les installations de PortAventura World et, le cas échéant, être présentés à notre personnel qui en ferait la demande.

VI. Mineurs

• L'enregistrement d'un mineur doit être effectué par son représentant légal.

Pour l'achat d'un pass d'un mineur au bureau du Club, la présence du représentant ou tuteur légal est nécessaire et, en son absence, celle d'un accompagnant du mineur muni d'une autorisation écrite du tuteur légal.

Les enfants de moins de douze ans doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte majeur lors de l'accès aux parcs.

Les mineurs de 0 à 3 ans peuvent demander le Pass Enfant, lequel permet l'accès à PortAventura Park, sans autre avantage associé. Ce pass enfant

sera valable jusqu'au jour où l'enfant atteint 4 ans, indépendamment du temps pendant lequel il a été en vigueur.

Il n'est pas permis de créer des pass enfants non associés à un pass adulte, uniquement : mère, père ou tuteur légal.

VII. Annulation et modification

• Les pass ne peuvent pas être annulés ni remboursés sauf si la demande est due à une cause de force majeure et dûment justifiée. Dans ce cas, PortAventura se réserve le droit d'analyser chaque demande individuelle.

• Dans les cas de force majeure dûment démontrés par le demandeur, et toujours à la discrétion de PortAventura World, le titulaire d'un pass en vigueur peut demander un unique changement de nom de titulaire, qui pourra profiter du pass pendant la durée de validité restante du pass. Si l'âge du nouveau titulaire implique une catégorie de pass de moindre valeur, les demandeurs n'auront aucun droit à réclamer la différence. De même, si l'âge du nouveau titulaire implique une catégorie de pass de valeur supérieure, PortAventura World n'aura aucun droit à réclamer la différence.

• Les pass ne peuvent pas être revendus ni cédés.

VIII. Retrait du pass

• PortAventura World se réserve le droit d'admission, d'expulsion de ses installations et de retrait des pass temporairement ou définitivement lorsqu'un des motifs suivants se produit :

- Non-respect du présent Règlement de Fonctionnement du Club PortAventura.
- Non-respect des Règles de Fonctionnement de PortAventura Park, Caribe Aquatic Park ou Ferrari Land.
- Non-paiement total ou partiel du prix du/des pass.
- Altération de l'ordre.

Utilisation frauduleuse du pass :

- Utilisation du pass par une personne différente de son titulaire.
- Manipulation ou falsification du pass.
- Utilisation d'un pass déclaré perdu ou volé sans avoir notifié sa récupération.

Toute autre action intentionnelle constituant un usage abusif du pass au détriment du bon fonctionnement du système d'accès.

- Vente, cession ou prêt du pass ou des bracelets d'accès adaptés aux attractions à des tiers.
- Utilisation répétée du pass de manière frauduleuse après un avertissement préalable.
- Usurpation d'identité ou tentative de tromper le personnel d'Admissions ou de Sécurité.
- Altération ou manipulation des données du système de pass.
- Comportements agressifs, menaçants ou irrespectueux envers le personnel ou les autres visiteurs lors d'une intervention pour fraude.
- Maintien de comportements gênant ou portant préjudice à d'autres visiteurs.

Causer tout type de détérioration, dommage ou dégradation des installations de PortAventura World.

• De même, seront causes de retrait définitif des pass ou d'impossibilité de renouvellement à l'échéance, le fait de nuire à l'image de PortAventura World, par tout moyen, via la publication d'informations manifestement fausses, offensantes, contraires à la loi, à la morale, à l'ordre public, diffamatoires ou qui, selon l'opinion raisonnable de PortAventura World, pourraient d'une quelconque manière porter atteinte ou causer un préjudice à l'image de PortAventura World, de ses employés ou de tiers.

IX. Droits du titulaire du pass

• Le pass confère à son titulaire les droits suivants :

- Le Adventurer Pass : accès au parking général avec 50 % de réduction sur son prix.
- Le Explorer Pass : accès gratuit au parking général et à la zone préférentielle (sous réserve du paiement d'un supplément et toujours soumis à disponibilité au moment de l'accès. La titularité/possession d'un Explorer Pass ne donne en aucun cas droit à réclamer une place dans le parking préférentiel).
- Le Discoverer Pass : accès gratuit au parking général et à la zone préférentielle (toujours soumis à disponibilité au moment de l'accès. La titularité/possession d'un Discoverer Pass ne donne en aucun cas droit à réclamer une place dans le parking préférentiel).

• Si le client n'utilise pas le pass et paie l'accès par tout moyen de paiement et/ou utilise le Télépéage ou VIA T, aucun remboursement ne sera effectué.

La zone de stationnement des véhicules dispose de places pour personnes handicapées à mobilité réduite, pour lesquelles le badge correspondant doit être présenté. Il est strictement interdit de stationner à cet

Règles de fonctionnement PortAventura Club 2026

endroit sans ce badge. Le non-respect de cette règle peut entraîner le retrait immédiat du pass.

Accéder à PortAventura Park ou à PortAventura Park, Caribe Aquatic Park et Ferrari Land, selon la typologie du Pass, pendant sa période de validité dans le calendrier et les horaires d'ouverture.

Profiter des avantages, réductions et promotions conçus pour chaque type de pass et dans les conditions établies pour chacun d'eux. Le titulaire du pass est seul responsable de s'informer des actions promotionnelles lancées par PortAventura World sur le marché, celles-ci n'étant en aucun cas prorogeables ni sujettes à réclamation ultérieure en cas de non-bénéfice pendant la période de validité que PortAventura World devra communiquer explicitement.

X. Acquisition du Pass

- Les pass ne peuvent être achetés que dans les points de vente officiels de PortAventura World (site web et Bureau du Club). L'achat de pass par d'autres moyens ou canaux non autorisés entraînera le retrait définitif de celui-ci. Le coût d'impression du pass physique est de 6 €.

XI. Un seul pass

- Chaque titulaire disposera d'un seul pass en vigueur, aucun duplicata ni copie ne sera délivré.

XII. Validité des avantages

- Toute promotion, avantage ou réduction lancée sur le marché et destinée aux pass aura la validité établie dans la conception de chacune des actions, et ne constituera pas un précédent pour les saisons ou périodes suivantes. Les promotions ne sont pas cumulables entre elles.

XIII. Événements supplémentaires

- La possession du pass ne donne pas droit à profiter des spectacles, concerts, représentations, performances et/ou toute autre activité pouvant être organisée à PortAventura World de manière non habituelle, un billet d'accès supplémentaire devant être payé conformément à ce qui sera établi à chaque occasion.

XIV. Perte, vol, larcin ou détérioration du pass

- Le titulaire du pass devra communiquer immédiatement à PortAventura World la perte, le vol, le larcin ou la détérioration de son pass via le Bureau du Club PortAventura ou par e-mail à portaventura@portaventura.es, la réimpression du pass ayant un coût de 6 € quel que soit le motif.

Les présentes règles peuvent être modifiées, étant valables celles affichées au Bureau + PortAventura Club, à l'Accueil des Visiteurs et sur le site web de PortAventura World.