

## Benvinguts a PortAventura World

### I. Accés als parcs

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

### II. No accés d'aliments, excepte per a casos d'al·lèrgies o intoleràncies

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

### III. Serveis de lloguer i objectes personals

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

### IV. A PortAventura Park

- PortAventura World disposa d'un gran nombre d'atraccions, botigues, punts de restauració i espectacles, i ofereix diàriament als seus Visitants una oferta variada.
- PortAventura World es reserva el dret d'organitzar, programar, limitar i tancar l'accés del públic a PortAventura Park i/o Caribe Aquatic Park i/o Ferrari Land, així com a les seves diferents àrees i serveis.
- Algunes instal·lacions poden trobar-se fora de funcionament, ser suspeses o tancades, ja sigui per motius tècnics, meteorològics, de seguretat o operatius que això ho aconsellen. El que s'ha indicat anteriorment no dona dret a la devolució de l'entrada ni a un canvi de data de la mateixa.
- Està prohibit fumar a tot el recinte, excepte en les zones especialment habilitades i senyalitzades per a aquest fi.
- Els menors de 12 anys hauran d'estar vigilats en tot moment per les persones responsables de la seva custòdia.
- No es permet el consum de drogues, estupefaccients o substàncies psicotròpiques.
- No està permès ni l'accés ni l'ús de pilotes, patins, bicicletes, drons, tricicles o similars.
- No està permesa la venda i/o distribució de fulls, octavilles o productes, excepte aquells expressament autoritzats per PortAventura World.
- No està permès banyar-se al llac, a les atraccions amb aigua, ni a les fonts de PortAventura Park.
- Per educació i respecte cap als altres, a les línies d'espera s'ha de respectar el torn i no es permetrà guardar lloc a altres persones. Absentar-se de la línia d'espera suposarà, si es toma, haver de començar des de zero.
- PortAventura World disposa de servei de primers auxilis per als Visitants de PortAventura Park, PortAventura Caribe Aquatic Park i Ferrari Land.
- No es disposa de servei de megafonia per emetre missatges personals.

- Per preservar la higiene, per seguretat, per educació i respecte cap als altres, durant l'estada a PortAventura Park, no es podrà romandre en banyador, biquini, sense calçat o amb el tors descobert.
- En els pagaments que es realitzin mitjançant targeta de crèdit o débit, o operacions de pagament amb "PortAventura Pass", és obligatòria la presentació d'un document oficial que acrediti la identitat del titular. En cas que no es pugui comprovar la coincidència de les dades personals, PortAventura World no acceptarà la targeta com a mitja de pagament.
- En aquelles transaccions/operacions en què s'hagi de mostrar una identificació, el personal de PortAventura World podrà sol·licitar el DNI per comprovar que s'està fent un ús correcte del mateix.

### V. Atraccions

- Per raons de seguretat, les atraccions tenen restriccions d'ús, tant d'alçada com de volum. Les seves normes de seguretat específiques es troben a l'entrada de cada atracció. Aquestes s'han de seguir escrupolosament. En tot cas, i amb caràcter prioritari, s'hauran de seguir les instruccions o indicacions donades pel nostre personal a cada atracció. PortAventura World no es fa responsable dels danys que els visitants puguin sofrir com a conseqüència de la inobservança d'aquestes normes.
- Com a norma general, no està permès pujar a les atraccions amb objectes personals, ja que poden causar danys o es poden danyar o extraviar. Abans d'entrar a una atracció, deixeu-los a un amic o familiar. En aquelles atraccions amb casellers per deixar objectes personals mentre el seu propietari acompanya d'elles, PortAventura World no es fa responsable de robaris, furt, pèrdues o danys causats.
- Com a norma general, no està permès accedir a les atraccions amb peces de roba que puguin quedar atrapades a les parts mòbils d'aquestes i ocasionar una averia o accident, com ara bufandes, mocadors, corbates o similars.
- Els temps d'espera a les atraccions anunciats són estimatius i, tot i que es actualitzen cada breu espai de temps, poden sorgir circumstàncies que alterin aquesta informació, i això no implicarà un dret a reclamació.
- Aquelles persones que compleixin ambdues condicions de discapacitat legal i mobilitat reduïda acreditades, que els impedeixi accedir per si mateixes a les atraccions a través de les Línies d'espera corresponents, podran accedir a les atraccions per els accessos específics que tenen les atraccions i espectacles en què existeixi aquesta possibilitat. Això es farà sense perjudici del temps d'espera en aquell moment i, en el cas que, per decisió pròpia, desitgi accedir per la fila estàndard de les atraccions, seguiran sempre les indicacions del personal. Així mateix, han d'accedir acompanyades, com a màxim, de fins a quatre persones i, obligatòriament, com a mínim, una d'elles haurà de ser una persona adulta en ple ús de les seves facultats que pugui ajudar-les, seguint sempre les indicacions del personal de PortAventura World. A les taquilles d'Atenció al Visitant amb Necessitats Especials se'ls proporcionarà una identificació personal i intransferible per a la persona acreditada i fins a un màxim de quatre acompanyants per al seu accés prèvia presentació del títol o document justificatiu de la seva condició legal de persona amb discapacitat i mobilitat reduïda o determinats trastorns del neurodesenvolupament i de l'accés a PortAventura Park i/o Ferrari Land. PortAventura World es reserva el dret de validar aquest compliment en tot moment. Aquelles unitats que estan completament adaptades i no tenen barreres arquitectòniques, hauran d'accedir pel recorregut principal, respectant el temps d'espera corresponent.
- Per motius operatius es podrà limitar el nombre de persones amb discapacitat que puguin accedir a cada cicle de les atraccions. Aquelles persones que tinguin una discapacitat que suposi un greu impediment per pujar i baixar del tren o góndola podran repetir cicle com a màxim una vegada, si així ho decideixen.
- Les polseres identificatives alterades, trencades, sobreescrites i/o manipulades de manera indeguda seran retirades sense dret a reposició.
- No està permès el consum de menjar i/o beguda, ni a les atraccions, ni a les zones d'activitats aquàtiques, estant permès a les línies d'espera.
- Les atraccions s'hauran d'abandonar al seu final. Tornar a gaudir-les requerirà respectar novament les línies d'espera.
- Com a norma general, no està permès accedir a les línies d'espera de les atraccions amb coberts de nens. Abans d'entrar, s'han de deixar a un amic o familiar. PortAventura World no es fa responsable dels robaris, furt, pèrdues o danys causats en aquests.

### VI. Espectacles

- L'accés i permanència a l'espai del espectacle es realitzarà de forma ordenada i seguint les indicacions del personal a càrrec. No es permet córrer, saltar ni ocupar llocs diferents als destinats als Visitants, ni qualsevol acció que pugui perjudicar o comprometre la seguretat o el desenvolupament de l'espectacle, el seu personal i altres Visitants.
- Com a norma general, no està permès accedir als teatres amb coberts de nens. Abans d'entrar, deixeu-los a un amic o familiar. PortAventura World no es fa responsable dels robaris, furt, pèrdues o danys causats.
- Aquelles persones amb alguna discapacitat i mobilitat reduïda que els impedeixi accedir per si mateixes als espectacles a través de les línies d'espera corresponents, podran fer-ho a través dels accessos específics, sense perjudici del temps d'espera de l'espectacle en aquell moment i, acompanyades, excepte casos excepcionals, com a màxim d'una altra persona adulta. A l'espectacle ocuparan els llocs reservats per a persones amb discapacitat.
- Els espectacles s'hauran d'abandonar al finalitzar. Per tornar a veure'ls s'hauran de respectar novament les línies d'espera.
- En alguns espectacles està prohibit l'accés un cop iniciats, en qualsevol cas, s'hauran de seguir les indicacions del personal a càrrec. Si per algun motiu el Visitant necessita absentar-se de l'espectacle per tornar a entrar durant la mateixa representació, ho haurà d'indicar al personal a càrrec per al posterior control de reintrada.
- Per educació i respecte cap als altres, a les línies d'espera s'haurà de respectar el torn. Absentar-se de la línia d'espera suposarà, si es retorna, començar-la de nou. No es permetrà guardar lloc ni a altres persones, ni a les línies d'espera ni als recintes i/o seients dels espectacles.
- En alguns espectacles amb servei de restauració és obligatori realitzar una consumició mínima per persona, la qual variarà segons la unitat de què es tracti.
- Alguns espectacles i/o activitats comporten el pagament previ d'un suplement o entrada per persona. Consulteu les condicions, així com les restriccions d'accés, a l'Oficina d'Atenció al Visitant, a la mateixa unitat o a la web.
- En tots i cadascun dels passadissos és obligatori accedir amb la cara descoberta.
- No està permès el consum de menjar i/o beguda als espectacles.

### VII. Restauració

- La venda de begudes alcohòliques a menors d'edat està prohibida, segons la normativa vigent.
- Durant els serveis de dinars i sopars, l'ús de les taules dels punts de restauració queda reservat per a aquelles persones que consumeixen l'oferta de menjar del punt de restauració.
- Per educació i respecte cap als altres, no es permetrà reservar taules per part dels Clients, sent l'ocupació de la taula realitzada en el mateix moment en què es vagi a consumir.
- En aquelles unitats de restauració on es realitzin espectacles, és obligatori realitzar una consumició mínima per persona que variarà segons la unitat de què es tracti i que estarà degudament exposada a la mateixa.
- PortAventura World informa els seus Clients que en totes les unitats de restauració amb servei a taula es dona la possibilitat de consumir aigua no envasada de manera gratuïta i complementària a l'oferta del punt de restauració. Així mateix, totes les instal·lacions de PortAventura World disposen de fonts d'aigua potable a disposició dels clients.
- En compliment de l'article 55.2 de la Llei 7/2022, de 8 d'abril, de residus i sòls contaminats per una economia circular, es repercutirà un cost al client pels recipients de plàstic lliurats a aquest en els serveis de restauració. Aquesta quantitat es diferenciarà en el tiquet de venda.

### VIII. Botigues i jocs

- Per als canvis de productes comprats a les botigues de PortAventura World és indispensable el tiquet de caixa i l'estat adequat del producte, embalatge i etiqueta. El temps màxim per realitzar aquests canvis de productes és d'un mes des de la data de compra dels mateixos. En cap cas es retornarà l'import pagat.
- No s'acceptaran reclamacions referents a la manca d'alguns productes un cop el Visitant hagi sortit de la botiga on hagi comprat o, si utilitza el nostre servei de recollida de compres a parcs o hotels, hagi recollit la compra; sent responsabilitat del Visitant comprovar l'estat correcte i el cobrament dels articles lliurats juntament amb el tiquet de caixa en el moment de la compravenda o en la recollida de la compra, respectivament.
- Els descomptes en la compra de productes de botigues per als socis titulars d'un Passi de +PortAventura Club no són aplicables a material fotogràfic, ni al parc Ferrari Land, ni són acumulables a altres ofertes o descomptes.
- Cada un dels jocs té les seves pròpies normes de funcionament d'obligat compliment. Per tant, és important consultar-les abans de jugar. PortAventura World es reserva el dret a limitar el nombre màxim de premis, per persona, dia i temporada en cadascun dels seus jocs. Aquestes limitacions estan degudament anunciades en cada joc.
- Per raons de seguretat, alguns jocs tenen restriccions d'ús. Les seves normes de seguretat específiques es troben a l'entrada de cada instal·lació. Aquestes han de seguir-se escrupolosament. En tot cas, i amb caràcter prioritari, s'hauran de seguir les instruccions o indicacions donades pel nostre personal a cada unitat. PortAventura World no es fa responsable dels danys que els visitants puguin patir com a conseqüència de la inobservança d'aquestes normes.
- Pel que fa a la venda de productes de Photodisc, PortAventura World es reserva el dret de no vendre aquelles fotos i/o vídeos en què es puguin apreciar conductes il·legals, irrespectuoses, obscenes, que incompleixin les normes de seguretat o d'ús de l'atracció i del Parc, i en general, aquelles conductes que no responguin a la finalitat o ús i gaudi normals per als quals està destinada la instal·lació.

## IX. PortAventura Express a PortAventura Park

- Amb el servei PortAventura Express, es pot accedir a determinades atraccions, si la capacitat i disponibilitat ho permeten i en les èpoques i els horaris establerts, sense necessitat de passar per les files d'espera d'ús general tot això si les atraccions estan incloses en el servei Express contractat, sense perjudici de les restriccions d'ús pròpies de cada atracció. Aquest servei es materialitza amb una targeta o braçalet que es pot adquirir als punts de venda amb aquesta finalitat. Aquest servei és de pagament, d'ús personal i intransferible, està subjecte a disponibilitat i només és vàlid el dia en què es compra. A l'oficina d'Atenció al Visitant s'oferirà tota la informació sobre les normes d'ús d'aquest producte. En el cas dels espectacles, hi ha un nombre limitat de localitats amb visibilitat preferent.
- Es retiraran les targetes o braçalets esmenats, trencats, sobreescrits i/o manipulats de forma indeguda, sense dret a reposició.
- **PortAventura World** no es fa responsable de la pèrdua de la targeta o braçalet, i que comporta la pèrdua per part del visitant del servei PortAventura Express, i no es tindrà dret a la devolució de l'import pagat. El visitant podrà tornar a disposar del servei adquirint i pagant una nova targeta o braçalet en els punts de venda corresponents. Cada atracció del servei Express té el seu propi calendari de funcionament i el seu propi horari d'obertura i tancament. Consulteu el calendari i els horaris de cada atracció abans de comprar el servei. El fet de no fer servir el servei, o fer-lo servir parcialment, no dona dret a cap reclamació ni devolució per part del posseïdor.
- Express Unlimited: per gaudir del Passi Express Unlimited, el beneficiari o beneficiària s'ha d'acreditar amb la foto associada al QR del tiquet d'entrada o mitjançant el sistema alternatiu de braçalet. Els menors de catorze anys necessiten el consentiment del seu representant legal per al tractament de la seva imatge. Si el beneficiari o beneficiària no es vol acreditar per fotografia, haurà d'anar a l'oficina d'Atenció al Visitant i bescanviar l'entrada pel braçalet. El braçalet Express Unlimited s'ha de portar completament tancat al canell, i no pot sobrepassar el contron de la mà, de manera que no es pugui treure..
- **Modalitats:**
  - ✓ **PortAventura Express 10:** accés Express un sol cop a 10 atraccions que disposin d'aquesta modalitat d'Express, durant el dia seleccionat en el procés de compra.
  - ✓ **PortAventura Express Unlimited:** accés Express de forma il·limitada a les atraccions de PortAventura Park, sempre que s'hi oïren aquest servei, durant el dia seleccionat en el procés de compra.
  - ✓ **PortAventura Express ONE:** accés Express un sol cop a l'atracció i dia seleccionats en el procés de compra.
  - ✓ **PortAventura Express 5:** accés Express un sol cop a 5 atraccions que disposin d'aquesta modalitat d'Express, durant el dia seleccionat en el procés de compra.
  - ✓ **PortAventura Express Ferrari Land:** accés Express un sol cop a 5 atraccions de Ferrari Land que disposin d'aquesta modalitat d'Express, durant el dia seleccionat en el procés de compra.
  - ✓ **PortAventura Express Caribe Aquatic Park:** accés Express de forma il·limitada a les atraccions de Caribe Aquatic Park, sempre que s'hi oïren aquest servei, durant el dia seleccionat en el procés de compra.

## X. Filmacions, imatges i fotografies

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

## XI. Estacionament de vehicles

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

## XII. Actes especials

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

## XIII. +PortAventura Club

- Els passis, en funció de la tipologia, permeten l'accés a PortAventura Park o Caribe Aquatic Park i Ferrari Land durant els dies i les hores d'obertura al públic de cada parc, en la seva totalitat o parcialment, i donen dret a gaudir dels espectacles, les atraccions i la resta d'instal·lacions dels parcs, respectant-ne les restriccions d'accés, funcionament, operativa i seguretat.
- L'adquisició del Passi comporta l'acceptació del contingut de les normes de funcionament de PortAventura Park, Caribe Aquatic Park i Ferrari Land, que cal complir al llarg de l'estada a les instal·lacions de *PortAventura World*. Les normes de funcionament estan exposades al públic als cartells informatius i estan disponibles a l'Oficina d'Atenció al Visitant i als taulells de Guest Service dels hotels del resort.
- La inscripció d'un menor d'edat com a Soci l'ha de fer el seu representant legal.
- Els passis tenen una validesa de 365 dies a partir de la data de compra.
- Els passis no es poden revendre ni cedir, ni se'n pot demanar el reembossament.
- Hi ha diferents modalitats de Passis:
  - Adventurer Pass: Dona dret a accedir a PortAventura Park més de 180 dies durant la temporada (consulta el calendari en la pàgina web).
  - Explorer Pass: dona dret a accedir a PortAventura Park de forma il·limitada i a Caribe Aquatic Park en dates específiques.
  - Discoverer Pass: dona dret a accedir a PortAventura Park, Caribe Aquatic Park i Ferrari Land de forma il·limitada.
- Els passis són de caràcter personal i intransferible i no els pot fer servir cap altra persona que no en sigui titular. En aquest sentit, *PortAventura World* es reserva el dret de comprovar la identitat del portador cada vegada que es vulgui fer servir un Passi, tant els passis físics com digitals.

- Els passis cal dur-los a sobre al llarg de la visita a les instal·lacions de PortAventura World i, si es demana, cal mostrar-los al nostre personal.
- Els infants i joves de menys de 12 anys han d'anar acompanyats obligatòriament d'un adult major d'edat.
- Per comprar un Passi per a un MENOR D'EDAT a l'Oficina del Club, és obligatòria la presència del representant o tutor legal o, en la seva absència, d'un acompanyant del menor amb una autorització per escrit del tutor legal.
- Els infants d'entre 0 i 3 anys poden sol·licitar el Passi Infantil, que permet l'accés a PortAventura Park i no dona dret a cap altre benefici. Aquest Passi Infantil és vàlid fins al dia que l'infant faci 4 anys, independentment del temps que hagi estat vigent. No està permès sol·licitar un Passi infantil si no està associat a un Passi d'adult de la mare, el pare o el tutor legal de l'infant.
- *PortAventura World* es reserva el dret d'admissió, expulsió de les instal·lacions i retirada dels passis, temporalment o definitiva, quan es doni alguns dels motius següents:
  - Incompliment d'aquesta normativa de funcionament del +PortAventura Club.
  - Incompliment de les normes de funcionament de PortAventura Park, Caribe Aquatic Park o Ferrari Land.
  - Impagament del preu, total o parcial, del Passi o passis.
  - Alteració de l'ordre.
  - Ús fraudulent dels passis.
  - Exhibició de conductes que incomoden o perjudiquen la resta de visitants.
  - Deteriorament, menyscabament o desperfecte, de qualsevol mena, de les instal·lacions de *PortAventura World*.
  - També comporten la retirada definitiva dels passis, o la impossibilitat de renovar-los quan vencin: danys a la imatge de *PortAventura World*, per qualsevol mitjà, amb la publicació d'informació falsa, ofensiva, contrària a la llei, a la moral o a l'ordre públic, difamatòria o que, segons l'opinió raonable de *PortAventura World* pugui, de qualsevol manera, lesionar o causar perjudici a la imatge de *PortAventura World*, als seus treballadors o a tercers.
- El Passi atorga al titular els drets següents:
  - **Adventurer Pass:** accés al pàrquing principal amb un 50 % de dte.
  - **Explorer Pass:** accés gratuït al pàrquing principal.
  - **Discoverer Pass:** accés gratuït al pàrquing principal i a la zona d'aparcament preferent (subjecte a la disponibilitat en el moment de l'accés. La titularitat o possessió d'un Discoverer Pass no dona dret, en cap cas, a exigir una plaça al pàrquing preferent).

- Si el client no fa servir el Passi i paga l'accés mitjançant qualsevol mitjà de pagament i/o fa ús del Teletaxi o VIA T, no es retornaran ni abonaran els imports.
- Es fa constar expressament que està totalment prohibit estacionar a les places adreçades a l'estacionament per a persones amb discapacitat o mobilitat reduïda si no es tracta d'un usuari amb discapacitat o mobilitat reduïda; i, si ho és, ha d'exhibir el distintiu corresponent. L'incompliment d'aquesta norma pot comportar la retirada immediata del Passi.
- Accés lliure, sense cost addicional i limitat o il·limitat segons modalitat del passis a PortAventura Park o PortAventura Park, Caribe Aquatic Park i Ferrari Land en funció de la modalitat del Passi (subjecte al calendari i l'horari d'obertura de cada parc).
- El Passi Explorer, a més, permet l'accés lliure i sense cost addicional a Caribe Aquatic Park, tantes vegades com es vulgui durant el període gratuït per a passis Explorer que es marca a l'inici de cada temporada; el Passi ha d'estar vigent i l'accés està subjecte a l'horari d'obertura d'aquest parc.
- Dret a gaudir, en les condicions establertes, dels avantatges, els descomptes i les promocions de cada modalitat de Passi. El titular del Passi és l'únic responsable d'informar-se de les accions promocionals que ofereix *PortAventura World*; per tant, no són ni prorrogables ni objecte de reclamació o mobilitat reduïda si no se n'ha pogut beneficiar durant el període de validesa que *PortAventura World* haurà comunicat explícitament perquè els socis les coneixin.
- Els passis només es poden adquirir als punts de venda oficials de *PortAventura World* (web i Oficina del Club). La compra de passis per mitjans o canals no autoritzats comporta la retirada definitiva del Passi.
- Cada tiquet només pot ser posseïdor d'un sol Passi vigent i no se n'expediran ni duplicats ni còpies.
- Qualsevol promoció, avantatge o descompte que s'oïrenxi als titulars de passis, té la validesa que s'indica al disseny de cada acció, i no crea precedent per a temporades o períodes següents. Les promocions no són acumulables entre elles.
- La possessió del Passi no dona dret a espectacles, concerts, representacions, actuacions i/o qualsevol altra activitat no habituals que es facin a *PortAventura World*, per als quals caldrà abonar el preu del tiquet d'entrada d'accés addicional segons les condicions establertes per a cada cas.
- El titular del Passi ha de comunicar immediatament a *PortAventura World* si perd el Passi, si li roben o agafen o si se li deteriora; per fer-ho s'ha d'adreçar a l'Oficina del +PortAventura Club o trucar al 977 12 90 57. Per a reposicions, cal abonar l'import de la tarifa estipulada per a cada temporada sent actualment de 6 €/passi.
- El cost d'impressió del Passi físic és de 6 €, tant si es tracta de la primera compra com d'una renovació o adquisició.
- El titular del Passi no pot demanar, en cap cas, la modificació de les dates de venciment del Passi.
- En els casos de força major, demostrables d'una manera fefaent per part del sol·licitant, i sempre subjectes al criteri de *PortAventura World*, el titular d'un Passi en vigor pot sol·licitar un canvi de nom de titular. El nou titular pot gaudir del Passi durant el temps de validesa restant. Si l'edat del nou titular comporta un Passi de categoria d'import inferior, els sol·licitants no tenen dret a reclamar-ne la diferència. De la mateixa manera, si l'edat del nou titular comporta un Passi de categoria d'import superior, *PortAventura World* no té dret a reclamar-ne la diferència.
- Cancel·lació del Passi: els passis no es poden cancel·lar ni se'n pot demanar la devolució, excepte si la sol·licitud és per una força major i es justifica d'una manera adequada. En aquest cas, *PortAventura World* es reserva el dret d'avaluar cada sol·licitud individualment.

## XIV. Taquilles d'Atenció al Visitant amb Necessitats Especials

- A l'entrada dels parcs, PortAventura World disposa de taquilles d'Atenció al Visitant amb Necessitats Especials on:
  - Es poden adquirir entrades d'accés al preu o la tarifa per a persones amb discapacitat si la persona té una discapacitat legalment reconeguda i mostra la targeta, el certificat o el títol oficial en vigor corresponent (grau mínim de discapacitat del 33 %).
  - S'emeten les identificacions dels accessos especials a les atraccions per als visitants amb discapacitat, sempre que a la targeta, el certificat o el títol oficial de la discapacitat consti, expressament, la condició de persona amb mobilitat reduïda (i el barem) i la necessitat d'ajuda d'una tercera persona, o bé si pateix algun trastorn del neurodesenvolupament\* (informa't al web dels supòsits inclosos).
  - S'oïrenxi informació sobre les atraccions, els restaurants, els espectacles i, en general, els serveis i les instal·lacions de PortAventura World més adequats per a aquest col·lectiu.
  - S'oïrenxi atenció directa i especialitzada als visitants amb discapacitat.
  - S'atenen casos especials.
  - PortAventura World no disposa de personal d'assistència personal per als visitants amb necessitats especials, discapacitat o mobilitat reduïda, amb la qual cosa el visitant és el responsable del seu desplaçament, permanència i visita als nostres parcs.

## XV. Con caràcter general

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

**PortAventura World les desearia una felicitat estanciana**



# Normes de Funcionament del parc Ferrari Land. Temporada 2025

## Benvinguts a PortAventura World

### I. Accés als parcs

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

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

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

### III. Serveis de lloguer i objectes personals

- PortAventura World ofereix un servei de lloguer de cobxets infantils. Cal lliurar un dipòsit, que és reembossable si es compleixen les condicions estipulades en el moment del lloguer. Servei de pagament, subjecte a disponibilitat. Per al lloguer de cadenes de rodes, informeu-vos a Atenció al Visitant.
- PortAventura World disposa de serveis de consignes, tant dins com fora dels parcs, on els visitants poden depositar els objectes personals que vulguin. PortAventura World es reserva el dret de comprovar el contingut dels objectes que s'hi vulguin depositar. PortAventura World no es fa càrrec dels objectes que s'hi hagin depositat. Si us hi heu deixat un objecte, un cop hagi tancat la instal·lació es considerarà perdut. En el cas que es tracti de menjar, el límit serà igualment l'hora de tancament del dia i tot seguit es destruirà. Servei subjecte a disponibilitat, de pagament i amb horaris restringits. Les condicions d'ús de cada instal·lació s'han de consultar a cada unitat. Per motius de seguretat, només podrà disposar de la consigna el visitant que l'hagi llogada.

- Tingueu cura dels objectes i materials que llogueu durant l'estada a PortAventura World, ja que, un cop llogats, són responsabilitat dels visitants, que n'han de respondre en cas que es perdin, es facin malbé o els robin. El visitant no té dret a la devolució de l'import pagat. La disposició d'un altre objecte o material serà objecte d'un nou lloguer, i se n'ha de pagar l'import prèviament.
- És essencial que els visitants, durant la visita o l'estada a PortAventura World, tinguin cura dels objectes personals propis. PortAventura World no es fa càrrec de les pèrdues, robatoris o danys que puguin patir.

### IV. A Ferrari Land

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

### V. Atraccions

- Per raons de seguretat, les atraccions estan subjectes a restriccions d'ús. Les normes de seguretat específiques estan disponibles a l'entrada de cada atracció. Cal seguir-les escrupolosament. En tot cas, i amb preferència, cal seguir les instruccions o indicacions emeses pel nostre personal a cada atracció. PortAventura World no es fa responsable dels danys que els visitants pateixin com a conseqüència de no tenir en compte les normes.
- En general, no es permet pujar a les atraccions amb objectes personals, ja que poden causar danys o es poden malmetre o perdre. Abans d'entrar a una atracció, deixeu-los a un amic o familiar. En les atraccions amb casellers per a deixar-hi objectes personals mentre el propietari gaudeix de les atraccions, PortAventura World no assumeix cap responsabilitat pels robatoris, furt, pèrdues o danys causats.
- Amb caràcter general, no està permès accedir a les atraccions amb roba que pugui quedar atrapada a les parts mòbils de les atraccions i provocar una avaria o accident (bufandes, mocadors, corbates...).
- Els temps d'espera que s'anuncien a les atraccions són estimats, i encara que s'actualitzin sovint poden donar-se circumstàncies que n'alterin la informació, i això no suposa cap dret a reclamació.
- Les persones amb discapacitat legal i mobilitat reduïda acreditades, i això els impedeixi accedir per elles mateixes a les atraccions fet ús de les files d'espera, poden accedir a les atraccions pels accessos específics de les atraccions i els espectacles que ofereixin aquesta opció, i caldrà respectar el temps d'espera que hi hagi en cada moment. A més, poden accedir-hi acompanyats de fins a quatre persones, de les quals, obligatòriament i com a mínim, una ha de ser major d'edat en plenes facultats per poder ajudar-la, seguint sempre les indicacions del personal de PortAventura World. A les taquilles d'Atenció al Visitant amb Necessitats Especials se'ls proporcionarà una identificació personal i intransferible per a la persona que ho acrediti i fins a un màxim de quatre acompanyants per a l'accés. Per obtenir la identificació cal mostrar el títol o document justificatiu de la condició legal de persona amb discapacitat i mobilitat reduïda i de l'accés a PortAventura Park i/o Ferrari Land. PortAventura World es reserva el dret de validar que això es compleix en qualsevol moment. A les unitats completament adaptades on no hi hagi obstacles arquitectònics, han d'accedir-hi per l'accés principal i respectar el temps d'espera que hi hagi en cada moment.
- Per motius operatius es podrà limitar el nombre de persones amb discapacitat que pot accedir a cada cicle de les atraccions. Les persones amb una discapacitat que els suposi un greu impediment per pujar o baixar del tren o gòndola poden repetir cicle com a màxim un cop.
- Els braçalets identificatius esmenats, trencats, sobreescrits i/o manipulats de forma indeguda es retiraran, sense dret a reposició.
- No es pot menjar ni beure a les atraccions ni a les zones d'activitats aquàtiques. Si que es pot menjar i beure mentre es fa cua.
- Un cop s'ha acabat, cal abandonar l'atracció. Si se'n vol tornar a gaudir, caldrà fer cua altra vegada.
- Amb caràcter general, no està permès accedir a les files d'espera de les atraccions amb cobxets infantils. Abans d'entrar, s'han de deixar a un amic o familiar. PortAventura World no es fa responsable de cap robatori, furt, pèrdua o dany que puguin patir.

### VI. Espectacles

- L'accés i la permanència al recinte de l'espectacle s'han de fer de forma ordenada i seguint les indicacions del personal encarregat. No es permet córrer, saltar o ocupar llocs que no estiguin destinats als visitants, ni fer qualsevol acció que pugui perjudicar o comprometre la seguretat o el desenvolupament de l'espectacle, del personal o d'altres visitants.
- Amb caràcter general, no es permet l'accés als teatres amb cobxets infantils. Abans d'entrar-hi, deixeu-los a un amic o familiar. PortAventura World no es fa responsable dels robatoris, furt, pèrdues o danys causats.





# Normes de Funcionament del parc Ferrari Land. Temporada 2025

- Les persones amb alguna discapacitat i mobilitat reduïda que els impedeixi accedir per elles mateixes als espectacles passant per les cues corresponents, hi poden entrar des dels accessos específics sense perjudici del temps d'espera de l'espectacle en cada moment, i acompanyats, tret de casos excepcionals, de com a màxim una altra persona adulta. A l'espectacle han d'ocupar els llocs reservats a persones amb discapacitat.
- Un cop s'hagi acabat l'espectacle, cal sortir-ne. Si en voleu tornar a gaudir, haureu de fer una altra vegada.
- Hi ha espectacles als quals no es pot entrar un cop han començat. En qualsevol cas, heu de seguir les indicacions del personal encarregat. Si per algun motiu el visitant ha de sortir de l'espectacle per tornar-hi a entrar durant la mateixa representació, ho ha d'indicar al personal encarregat perquè en controli la reentrada.
- Per educació i respecte envers els altres, a les files d'espera cal respectar el torn. Si marxeu de la fila d'espera i hi voleu tornar, haureu de posar-vos al final. No es permet guardar el lloc, la plaça o el seient a altres persones, ni a les files d'espera ni als recintes dels espectacles.
- En alguns espectacles amb servei de restauració és obligatori fer una consumició mínima per persona, que varia en funció de la unitat.
- Alguns espectacles i/o activitats requereixen el pagament previ d'un suplement o entrada per persona. Consulteu-ne les condicions i les restriccions d'accés a l'Oficina d'Atenció al Visitant o a la unitat de què es tracti, o a la Web.

## VII. Restauració

- Segons la normativa vigent, no es permet la venda de begudes alcohòliques a menors d'edat.
- Durant els serveis de dinar i sopar, l'ús de les taules dels punts de restauració es reserva a les persones que consumeixin l'oferta de menjar del punt de restauració.
- Per educació i respecte als altres, els clients no poden reservar taules: les han d'ocupar en el moment en què es disposin a consumir.
- Als punts de restauració on es representin espectacles és obligatori fer una consumició mínima per persona, que varia en funció de l'establiment i que podeu consultar a l'establiment mateix.
- PortAventura World informa als seus Clients que a totes les unitats de restauració amb servei a taula s'ofereix la possibilitat de consumir aigua no envasada de forma gratuïta i complementària a l'oferta del punt de restauració. Així mateix, totes les instal·lacions de PortAventura World disposen de fonts d'aigua potable a la disposició dels clients.
- En compliment de l'article 55.2 de la Llei 7/2022, de 8 d'abril, de residus i sòls contaminats per a una economia circular, es repercutirà un cost al client pels recipients de plàstic lliurats als serveis de restauració. Aquest import es diferenciarà al tiquet de venda.

## VIII. Botigues i jocs

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

## IX. PortAventura Express a Ferrari Land

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

## X. Filmacions, imatges i fotografies

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

## XI. Estacionament de vehicles

- El pagament de la tarifa d'accés a la zona d'estacionament permet al visitant estacionar el vehicle a l'espai senyalitzat que el nostre personal li assigni.
- Cal que conserveu el tiquet corresponent al pagament de la zona d'estacionament durant tota l'estada a les instal·lacions de PortAventura World. No el podeu vendre ni cedir a tercers persones.

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

## XII. Esdeveniments especials

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

## XIII. Taquilles d'Atenció al Visitant amb Necessitats Especials

- PortAventura World posa a disposició dels visitants les taquilles d'Atenció al Visitant amb Necessitats Especials a l'entrada dels parcs amb l'objectiu de:
  - Vendre entrades d'accés al preu o tarifa per a persones amb discapacitat (si les persones tenen la condició legal de persona amb discapacitat i sempre que presentin la targeta, el certificat o títol oficial en vigor. El grau de discapacitat ha de ser del 33 % o superior).
  - Expedir les identificacions d'accessos especials a atraccions als visitants amb discapacitat sempre que a la targeta, certificat o títol oficial de la discapacitat consti expressament que és una persona amb condició o barem de mobilitat reduïda, o mobilitat reduïda amb necessitat d'ajuda d'una tercera persona.
  - Informar aquest col·lectiu de quines són les atraccions, els restaurants, els espectacles i, en general, els serveis i les instal·lacions de PortAventura World més adequats perquè en puguin fer ús i gaudir-ne.
  - Atendre directament i específicament els visitants amb discapacitat.
  - Atendre casos especials.
  - PortAventura World no disposa de personal d'assistència personal per als visitants amb necessitats especials, discapacitat o mobilitat reduïda, amb la qual cosa el visitant és el responsable del seu desplaçament, permanència i visita als nostres parcs.

## XIV. Amb caràcter general

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

**PortAventura World us desitja una estada agradable**

## Benvinguts a PortAventura World

### I. Accés als parcs

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

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

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

### III. Serveis de lloguer i objectes personals

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

### IV. A PortAventura Caribe Aquatic Park

- PortAventura World disposa d'un gran nombre d'atraccions, botigues, punts de restauració i espectacles, i ofereix cada dia una oferta variada als visitants.
- PortAventura World es reserva el dret d'organitzar, programar, limitar i tancar l'accés del públic a PortAventura Park, Caribe Aquatic Park i/o Ferrari Land, i a les diferents àrees i serveis de cada parc.
- Algunes atraccions poden estar suspeses, tancades o fora de funcionament per motius tècnics, meteorològics, operatius o de seguretat. Tot això no dona dret a la devolució de l'entrada ni a cap canvi de data.
- Dins dels tobogans, estructures de joc i piscines, i en general quan accedeixin a l'aigua, els usuaris:
  - No podran baixar drets i hauran de fer-los servir de la manera en què s'indica a cada element.

- No es poden fer servir altres peces de roba que no siguin banyadors o roba de bany. Tampoc no es pot fer servir calçat (excepte mitjons d'aigua adequats per a bany), ni es pot accedir a les atraccions amb rellogets, braçalets, ulleres, collarets, joies, mòbils ni càmeres de qualsevol mena, o qualsevol objecte que pugui fer mal a les persones o danyar les instal·lacions.
- No poden aturar-se durant el recorregut, ni formar cadenes o unions amb altres usuaris.
- Han d'accedir a les atraccions des de les plataformes o capçaleres de sortida i està prohibit accedir al recorregut des de qualsevol altre punt.
- Al final del recorregut cal abandonar la zona de recepció de seguida.
- Està prohibit fumar en tot el recinte, excepte a les zones especialment habilitades i senyalitzades per fer-ho.
- Els visitants tenen accés a un servei de vestidors on es poden canviar. Està prohibit deixar-hi la roba i altres objectes personals.
- Per motius d'higiene, cal fer servir les dutxes abans d'accedir a les zones d'activitat aquàtica.
- Per motius de seguretat està prohibit tirar-se de cap a les piscines.
- Els infants que duguin bolquer i vulguin accedir a les zones d'activitats aquàtiques hauran de fer servir bolquers-banyador.
- Per motius de salut, les persones que pateixin malalties que es puguin contagiar amb el contacte amb l'aigua no podran fer servir les zones d'activitats aquàtiques.
- Les persones que no saben nedar han de fer servir dispositius que afavoreixin la flotabilitat. A més, cal supervisar i vigilar els menors d'edat. No es permet l'ús de dispositius de flotabilitat particulars ni cap element o joguina inflable. PortAventura Caribe Aquatic Park ofereix un servei de préstec d'armilles salvavides homologades, subjecte al lliurament d'un dipòsit i sempre que n'hi hagi disponibilitat. Es permet l'accés d'escúters elèctrics per a persones que acreditin la condició de mobilitat reduïda.

### V. Atraccions

- Per raons de seguretat, les atraccions estan subjectes a restriccions d'ús. Les normes de seguretat específiques estan disponibles a l'entrada de cada atracció. Cal seguir-les escrupolosament. En tot cas, i amb preferència, cal seguir les instruccions o indicacions emeses pel nostre personal a cada atracció. PortAventura World no es fa responsable dels danys que els visitants pateixin a conseqüència de no tenir en compte les normes.
- En general, no es permet pujar a les atraccions amb objectes personals, ja que poden causar danys o es poden malmetre o perdre. Abans d'entrar en una atracció, deixeu-los a un amic o familiar. En les atraccions amb casellers per a deixar-hi objectes personals mentre el propietari gaudeix de les atraccions, PortAventura World no assumeix cap responsabilitat pels robatoris, furt, pèrdues o danys causats.
- Amb caràcter general, no està permès accedir a les atraccions amb roba que pugui quedar atrapada a les parts mòbils de les atraccions i provocar una avaria o accident (bufandes, mocadors, corbates...).
- Els temps d'espera que s'anuncien a les atraccions són estimats, i encara que s'actualitzin sovint poden donar-se circumstàncies que n'alterin la informació, i això no suposa cap dret a reclamació.
- A les unitats totalment adaptades i sense barreres arquitectòniques, s'hi ha d'accedir per l'accés principal i respectar el temps d'espera que hi hagi en cada moment.
- No es pot menjar ni beure a les atraccions ni a les zones d'activitats aquàtiques. Si que es pot menjar i beure a les files d'espera.
- Un cop s'hagi acabat, cal abandonar l'atracció. Si se'n vol tornar a gaudir, caldrà tornar a fer la fila d'espera.
- Amb caràcter general, no està permès accedir a les files d'espera de les atraccions amb cotxets infantils. Abans d'entrar, s'han de deixar a un amic o familiar. PortAventura World no es fa responsable de cap robatori, furt, pèrdua o danys que puguin patir.

### VI. Espectacles

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

### VII. Restauració

- Segons la normativa vigent, no es permet la venda de begudes alcohòliques a menors d'edat.
- Durant els serveis de dinar i sopar, l'ús de les taules dels punts de restauració es reserva a les persones que facin ús de l'oferta de menjar del punt de restauració.
- Per educació i respecte als altres, els clients no poden reservar taules: les han d'ocupar en el moment en què es disposin a consumir.
- Als punts de restauració on es representin espectacles és obligatori fer una consumició mínima per persona, que varia en funció de l'establiment i que podeu consultar a l'establiment mateix.
- PortAventura World informa els seus clients que a totes les unitats de restauració amb servei a taula s'ofereix la possibilitat de consumir aigua no envasada de forma gratuïta i complementària a l'oferta del punt de restauració. Així mateix, totes les instal·lacions de PortAventura World disposen de fonts d'aigua potable a la disposició dels clients.
- En compliment de l'article 55.2 de la Llei 7/2022, de 8 d'abril, de residus i sòls contaminats per a una economia circular, es repercutirà un cost al client pels recipients de plàstic lliurats als serveis de restauració. Aquest import es diferenciarà al tiquet de venda.

### VIII. Botigues i jocs

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

- Quant a la venda de productes Photoride, PortAventura World es reserva el dret de no vendre fotografies i vídeos que mostrin conductes il·lícites, no respectuoses o obscenes que incompleixin les normes de seguretat i ús de les atraccions i el parc, i, en general, qualsevol conducta que no respongui a la finalitat o ús i gaudi normals de la instal·lació

## IX. PortAventura Express Caribe Aquatic Park

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

## X. Filmacions, imatges i fotografies

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

## XI. Estacionament de vehicles

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

## XII. Actes especials

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

## XIII. +PortAventura Club

- Els passis, en funció de la tipologia, permeten l'accés a PortAventura Park, PortAventura Park i Caribe Aquatic Park o PortAventura Park, Caribe Aquatic Park i Ferrari Land durant els dies i les hores d'obertura al públic de cada parc, totalment o parcialment, i donen dret a gaudir dels espectacles, les atraccions i la resta d'instal·lacions dels parcs, respectant-ne les restriccions d'accés, funcionament, operativa i seguretat.
- L'adquisició del Passi comporta l'acceptació del contingut de les Normes de Funcionament de PortAventura Park, Caribe Aquatic Park i Ferrari Land, que cal complir al llarg de l'estada a les instal·lacions de PortAventura World. Les Normes de Funcionament estan exposades al públic als cartells informatius i estan disponibles a l'Oficina d'Atenció al Visitant i als taulells de Guest Service dels hotels del resort.
- La inscripció d'un menor d'edat com a Soci l'ha de fer el seu representant legal.
- Els passis tenen una validesa de 365 dies a partir de la data de compra.
- Els passis no es poden revendre ni cedir, ni se'n pot demanar el reembossament.
- Hi ha diferents modalitats de Passi: Adventurer, Explorer i Discoverer, que conviuran la temporada 2024 amb els antics Gold, Premium, i Platinum fins que en finalitzi el període de validesa:
  - Adventurer Pass: permet accedir a PortAventura Park més de 180 dies durant la temporada (consulta el calendari al lloc web).
- No es permeten renovacions de passis si hi ha pendent algun pagament de la mateixa temporada o de temporades anteriors. Abans de poder renovar-los, cal abonar els rebuts pendents.

- Els passis són de caràcter personal i intransferible i no els pot fer servir cap altra persona que no en sigui titular. En aquest sentit, PortAventura World es reserva el dret de comprovar la identitat del portador cada vegada que es vulgui fer servir un Passi, tant els passis físics com digitals.
- Els passis cal dur-los a sobre al llarg de la visita a les instal·lacions de PortAventura World i, si es demana, cal mostrar-los al nostre personal.
- Els infants i joves de menys de 12 anys han d'anar acompanyats obligatòriament d'un adult major d'edat.
- Per comprar un Passi per a un menor d'edat a l'Oficina de +PortAventura Club, és obligatòria la presència del representant o tutor legal o, en la seva absència, d'un acompanyant del menor amb una autorització per escrit del tutor legal.
- Els infants d'entre 0 i 3 anys poden sol·licitar el Passi Infantil, que permet l'accés a PortAventura Park i no dona dret a cap altre benefici. Aquest Passi Infantil és vàlid fins al dia que l'infant faci 4 anys, independentment del temps que hagi estat vigent. No està permès sol·licitar un Passi infantil si no està associat a un Passi d'adult de la mare, el pare o el tutor legal de l'infant únicament.
- PortAventura World es reserva el dret d'admissió, expulsió de les instal·lacions i retirada dels passis, temporal o definitiva, quan es doni alguns dels motius següents:
  - Incompliment de les Normes de Funcionament de +PortAventura Club.
  - Incompliment de les normes de funcionament de PortAventura Park, Caribe Aquatic Park o Ferrari Land.
  - Impagament del preu, total o parcial, del Passi o passis.
  - Alteració de l'ordre.
  - Ús fraudulent dels passis.
  - Exhibició de conductes que incomoden o perjudiquen la resta de visitants.
  - Deteriorament, menyscabament o desperfecte, de qualsevol mena, de les instal·lacions de PortAventura World.
  - També comporten la retirada definitiva dels passis, o la impossibilitat de renovar-los quan vengin: danys a la imatge de PortAventura World, per qualsevol mitjà, amb la publicació d'informació menefestament falsa, ofensiva, contrària a la llei, a la moral o a l'ordre públic, difamatòria o que, segons l'opinió raonable de PortAventura World pugui, de qualsevol manera, danyar o causar perjudici a la imatge de PortAventura World, dels seus treballadors o de tercers.
- El Passi atorga al titular els drets següents:
  - Adventurer Pass:** accés al pàrquing principal amb un 50 % de dte.
  - Explorer Pass:** accés gratuït al pàrquing principal.
  - Discoverer Pass:** accés gratuït al pàrquing principal i a la zona d'aparcament preferent (subjecte a la disponibilitat en el moment de l'accés. La titularitat o possessió d'un Discoverer Pass no dona dret, en cap cas, a exigir una plaça al pàrquing preferent).
  - Si el client no fa servir el Passi i paga l'accés mitjançant qualsevol mitjà de pagament i/o fa ús del Teletac o VIA T, no es retornaran ni abonaran els imports.
  - Es fa constar expressament que està totalment prohibit estacionar a les places adreçades a l'estacionament per a persones amb discapacitat o mobilitat reduïda si no es tracta d'un usuari amb discapacitat o mobilitat reduïda; i, si no és, ha d'exhibir el distintiu corresponent. L'incompliment d'aquesta norma pot comportar la retirada immediata del Passi.
  - Accés lliure i sense cost addicional a PortAventura Park, Caribe Aquatic Park o Ferrari Land en funció de la modalitat del Passi. El nombre d'accessos és il·limitat durant la vigència del Passi (subjecte al calendari i l'horari d'obertura de cada parc).
  - A més, permet l'accés lliure i sense cost addicional a Caribe Aquatic Park, tantes vegades com es vulgui durant el període gratuït per a passis Explorer que es marca a l'inici de cada temporada; el Passi ha d'estar vigent i l'accés està subjecte a l'horari d'obertura d'aquest parc.
  - Dret a gaudir, en les condicions establertes, dels avantatges, els descomptes i les promocions de cada modalitat de Passi. El titular del Passi és l'únic responsable d'informar-se de les accions promocionals que ofereix PortAventura World; per tant, no són ni prorrogables ni objecte de reclamació posterior si no se'n ha pogut beneficiar durant el període de validesa que PortAventura World haurà comunicat explícitament perquè els socis les coneguin.
- Els passis només es poden adquirir als punts de venda oficials de PortAventura World (web i Oficina de +PortAventura Club). La compra de passis per mitjans o canals no autoritzats comporta la retirada definitiva del Passi.
- Cada titular només pot ser posseïdor d'un sol Passi vigent i no se'n expediran ni duplicats ni còpies.
- Qualsevol promoció, avantatge o descompte que s'ofereixi als titulars de passis, té la validesa que s'indica al disseny de cada acció, i no crea precedent per a temporades o períodes següents. Les promocions no són acumulables entre elles.
- La possessió del Passi no dona dret a espectacles, concerts, representacions, actuacions i/o qualsevol altra activitat no habituals que es facin a PortAventura World, per als quals caldrà abonar el preu del tiquet d'entrada d'accés addicional segons les condicions establertes per a cada cas. El titular del Passi ha de comunicar immediatament a PortAventura World si perd el Passi, si li roben o agafen o si se li deteriora; per fer-ho s'ha d'adreçar a l'Oficina del +PortAventura Club o trucar al 977 12 90 57.
- El cost d'impressió del Passi físic és de 6€, tant si es tracta de la primera compra com d'una renovació o adquisició.
- El titular del Passi no pot demanar, en cap cas, la modificació de les dates de venciment del Passi.
- En cas de força major, demostrables d'una manera fefaent per part del sol·licitant, i sempre subjectes al criteri de PortAventura World, el titular d'un Passi en vigor pot sol·licitar un únic canvi de nom de titular. El nou titular pot gaudir del Passi durant el temps de validesa restant. Si l'edat del nou titular comporta un Passi de categoria d'import inferior, els sol·licitants no tenen dret a reclamar-ne la diferència. De la mateixa manera, si l'edat del nou titular comporta un Passi de categoria d'import superior, PortAventura World no té dret a reclamar-ne la diferència.
- Cancel·lació del Passi: els passis no es poden cancel·lar ni se'n pot demanar la devolució, excepte si la sol·licitud és per una força major i es justifica d'una manera adequada. En aquest cas, PortAventura World es reserva el dret d'avaluar cada sol·licitud individualment.

## XIV. Oficina d'Atenció al Visitant amb Necessitats Especials

- PortAventura World posa a disposició dels visitants una Oficina d'Atenció a Clients amb Necessitats Especials a l'entrada dels parcs amb l'objectiu de:
  - Vendre entrades d'accés al preu o tarifa per a persones amb discapacitat (si les persones tenen la condició legal de persona amb discapacitat i sempre que presentin la targeta, el certificat o títol oficial en vigor. El grau de discapacitat ha de ser del 33 % o superior).
  - Expedir les identificacions d'accessos especials a atraccions als visitants amb discapacitat sempre que a la targeta, certificat o títol oficial de la discapacitat consti expressament que és una persona amb mobilitat reduïda i barem, necessitat d'ajuda d'una tercera persona o que pateixin determinats trastorns del neurodesenvolupament (i informem-vos al web sobre els supòsits inclosos) per a PortAventura Park i Ferrari Land.
  - Informar aquest col·lectiu quines són les atraccions, els restaurants, els espectacles i, en general, els serveis i les instal·lacions de PortAventura World més adequats perquè en puguin fer ús i gaudir-ne.
  - Atendre directament i específicament els visitants amb discapacitat.
  - Atendre casos especials
  - PortAventura World no disposa de personal d'assistència personal per als visitants amb necessitats especials, discapacitat o mobilitat reduïda, amb la qual cosa el visitant és el responsable del seu desplaçament, permanència i visita als nostres parcs.

## XV. Amb caràcter general

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

**PortAventura World us desitja una estada agradable**



## Benvingut a PortAventura World

PortAventura World us dona la benvinguda als seus Hotels. Recordeu que l'estada als Hotels queda subjecta a l'observança i el compliment de les següents normes:

### I. Entrada als hotels

- L'entrada als hotels es pot fer a partir de les 15 hores i la sortida s'ha d'efectuar abans de les 11 hores. Qualsevol sortida que s'efectui amb posterioritat a aquesta hora sense l'autorització prèvia de PortAventura World suposarà un càrrec addicional al preu de la reserva efectuada.
- Tots els clients de més de 14 anys han de presentar un document vigent, acreditatiu de la seva identitat, en el moment d'efectuar l'entrada als hotels.
- El pagament de l'estada s'ha d'abonar íntegrament en el moment d'efectuar l'entrada als hotels.
- PortAventura World es reserva el dret d'admissió i d'expulsió dels seus hotels i cobrarà els serveis que s'hagin prestat fins al moment de la sortida o abonarà aquells que quedin pendents, si així correspon, quan s'esdevingui algun dels següent motius:
  - Incompliment d'aquestes normes i/o de les normes de qualsevol de les instal·lacions de PortAventura World.
  - Alteració de l'ordre.
  - Ús fraudulent de la targeta PortAventura Pass.
  - Adopció de conductes que incomodin o perjudiquin els clients de PortAventura World.
  - Produir qualsevol tipus de deteriorament, menyscabament o desperfecte a les instal·lacions de PortAventura. Si aquests danys impliquen una despesa econòmica per part de PortAventura World, el client serà l'únic responsable de fer-se'n càrrec.
- Per raons sanitàries i d'higiene no s'admeten animals als hotels, llevat dels casos de gossos guia, que han d'anar sempre acompanyats dels seus amos. En aquest cas, cal disposar dels certificats sanitaris corresponents.
- Per raons de seguretat, PortAventura World es reserva el dret d'inspeccionar el contingut de l'equipatge dels seus clients perquè no es permet l'entrada de certs objectes electrònics i objectes perillosos com armes, materials inflamables, explosius, etc. i tots aquells que, tot i no ésser perillosos, puguin incomodar o molestar els altres clients de PortAventura World.
- L'accés a l'Hotel Mansión de Lucy és exclusiu per als clients que s'allotgen en aquest hotel, i en queden exclosos els clients de la resta d'hotels del Resort.

### II. PortAventura Pass (no aplicable a Ponient Hotels)

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

### III. Durant la vostra estada als hotels

- L'estada als hotels us dona dret a accedir a PortAventura Park i a altres avantatges associats, d'acord amb les condicions de l'estada contractada. Es pot fer ús d'aquestes instal·lacions dins dels horaris i el calendari d'obertura de cadascun dels parcs i s'han de respectar les condicions d'accés, de funcionament i de seguretat.
- PortAventura World es reserva el dret d'organitzar, programar, limitar i tancar l'accés al públic a algunes de les instal·lacions de PortAventura, així com dels seus serveis, si s'aconsella per motius tècnics, operatius, climatològics o de seguretat. En el taulell d'Atenció al Visitant del Parc PortAventura podeu trobar-hi informació sobre els horaris i els serveis disponibles.
- Durant la vostra visita i/o estada a qualsevol de les instal·lacions de PortAventura World, tingueu cura dels vostres objectes personals, ja que PortAventura World no es responsabilitza de les pèrdues, el robatori o els danys que puguin patir.
- Per a més seguretat, feu servir la caixa forta de l'habitació. Les instruccions d'ús les trobareu a l'interior de la caixa. Els hotels no es fan responsables de cap pèrdua, robatori o dany que puguin patir els objectes que el client desitja a la caixa forta.
- Reviseu bé l'habitació abans de deixar-la lliure (inclosos armaris i calaixos). PortAventura World no es fa responsable de cap objecte oblidat.
- Els hotels de PortAventura disposen de taquilles de pagament d'ús individual. Per raons de seguretat, PortAventura World es reserva el dret de comprovar el contingut dels objectes que s'hi dipositen, i també de rebutjar el dipòsit d'alguns objectes. PortAventura World no es fa responsable dels objectes dipositats a les consignes o taquilles. Si el client no recull algun objecte al final del dia, es considerarà objecte perdut, i en cas que sigui menjjar o beure, es llençarà. Les condicions d'ús de cada instal·lació s'han de consultar a cada hotel. Els Hotels i les seves Recepcions no admetran, ni en dipòsit ni en custòdia, objectes personals o de valor dels clients.
- Els menors d'edat han d'estar constantment vigilats per les persones responsables de la seva custòdia. No poden quedar sols a les habitacions ni a les instal·lacions de l'hotel.
- Només es permet fumar als espais a l'aire lliure degudament senyalitzats. Està prohibit fumar a tot el recinte, excepte a les zones habilitades i degudament senyalitzades.
- No es permet el consum de drogues, de substàncies estupefaents o psicotròpiques.
- No es permet l'ús de les tovalloles de bany fora de l'habitació.
- No es permet estendre roba o tovalloles als balcons o a les finestres de l'habitació.
- Per motius de seguretat, no es permeten visites a les habitacions, ni el seu ús, per part de persones que no siguin clients de l'hotel.
- Amb l'objectiu de preservar la higiene, per seguretat, educació i respecte envers les altres persones, no es permetrà l'accés als restaurants, bars, i a la resta de les instal·lacions dels hotels que així ho requereixin, amb vestits de bany, biquinis, descalfos o amb el tors descobert.
- No es permet l'ús de vehicles elèctrics ni de cap tipus de patinet, bicicleta o similars a les instal·lacions dels hotels.
- No es permet la venda i/o distribució de pamflets, fullets publicitaris o altres productes, excepte aquells que hagin estat autoritzats per part de PortAventura World.
- Els hotels no disposen de servei de megafonia per a l'emissió de missatges personals.
- Les instal·lacions de PortAventura World estan vigilades mitjançant càmeres de vídeo.
- Ocasionalment, es duen a terme gravacions amb finalitats promocionals o comercials. Si no desitgeu ésser filmats, eviteu les zones de rodatge.
- Les imatges captades pels clients a les instal·lacions de PortAventura World no podran ser utilitzades amb finalitats comercials.
- Els hotels no disposen de centre mèdic a les seves instal·lacions, però PortAventura World pot facilitar als clients que ho requereixin un servei mèdic de pagament, que el client haurà d'abonar.
- D'acord amb el estableix la llei, als hotels no es pot proporcionar cap medicament.
- No s'acceptaran reclamacions referides a la falta d'algun producte un cop el visitant hagi sortit de la botiga on hagi comprat o recollit les seves compres, si fa servir el nostre servei de recollida de compres als parcs i hotels; és responsabilitat del visitant comprovar el bon estat i el correcte cobrament dels articles entregats juntament amb el tiquet de caixa en el moment de la compravenda o la recollida, respectivament. Alguns dels serveis i instal·lacions dels hotels poden estar fora de funcionament, suspesos o tancats per avaries tècniques per motius de seguretat o per motius operatius, sense que això hagi de donar dret a cap tipus de compensació.
- De tant en tant es poden fer obres en els nostres hotels o a altres instal·lacions de PortAventura World que causin sorolls i inconvenients durant la vostra estada. Respecteu-ne sempre la senyalització.
- No es permet endur-se menjjar dels bufets.

- No es permet que els clients portin menjjar de fora als bufets i restaurants de l'hotel, llevat dels casos especials i justificats en què, d'acord amb la normativa sanitària vigent i si l'hotel no ofereix aquests tipus d'aliments en el seu menú, si que es puguin dur aliments de fora per al·lèrgics alimentàries. En qualsevol cas, aquests aliments queden sota la responsabilitat del client.
- En grups de joves o escolars, el responsable del grup serà responsable del seu comportament i haurà de garantir que siguin respectuosos amb la resta de clients i el seu descans.
- L'Hotel Caribe disposa de Fitness i Wellness Centre (serveis subjectes a horari determinat):
  - L'entrada a aquests espais es farà amb pagament previ del client. Per motius de seguretat, els menors han d'anar sempre acompanyats per un adult. No es permet l'accés a menors d'edat a la sala de màquines.
- El servei de massatges està disponible als hotels de PortAventura World segons el calendari d'obertura de l'Hotel Caribe. El servei, de pagament, s'ofereix a les instal·lacions de l'Hotel Caribe. Cal reservar-lo prèviament a la recepció.
- L'Hotel PortAventura només té sala de màquines d'ús gratuït i amb horari limitat. Més informació a recepció. No es permet l'accés a la sala de màquines a menors de 18 anys.

### IV. A les piscines

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

### V. Servei PortAventura Express

- Amb el servei PortAventura Express podreu accedir, si hi ha suficient capacitat i disponibilitat i en les èpoques i els horaris establerts, a determinades atraccions sense haver d'esperar a les files d'ús general, sempre i quan aquestes atraccions ofereixin aquest servei. Aquest servei es materialitza amb una targeta que podreu aconseguir a la recepció de l'hotel. Aquest servei està subjecte a disponibilitat i és de pagament.
- Les atraccions que ofereixen el servei Express tenen el seu propi horari d'obertura i de tancament. Consulteu-ne el calendari i els horaris abans de comprar el pass i perquè, encara que no el feu servir, o si tan sols el feu servir parcialment, no tindreu dret a reclamar-ne ni a obtenir-ne el reembossament.
- Els hotels de PortAventura World no es fan responsables de la pèrdua de tiquets Express per part dels clients i no es reposaran en cap dels casos.
- Per poder gaudir dels beneficis que ofereixen els nostres productes Express, els portadors han d'acreditar ser clients dels hotels i, a aquest efecte, han de mostrar la targeta PortAventura Pass.
- Express Unlimited: per gaudir del Passi Express Unlimited, el beneficiari o beneficiària s'ha d'acreditar amb la fotografia associada al QR de l'entrada o mitjançant el sistema alternatiu de braçalet. Els menors de 14 anys necessiten el consentiment del seu representant legal per al tractament de la seva imatge. Si el beneficiari o beneficiària no es vol acreditar per fotografia, haurà d'anar a atenció al visitant i bescanviar l'entrada pel braçalet. El braçalet Express Unlimited s'ha de portar completament tancat al canell, i no pot sobrepassar el contorn de la mà, de manera que no es pugui treure.

### VI. Estacionament de vehicles

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

### VII. Amb caràcter general

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

*PortAventura World us desitja una estada agradable*

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

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

### I. Entrada al Parking Caravaning

- El PARKING CARAVANING disposa de places destinades a l'estacionament exclusiu d'autocaravanes. Es prohibeix l'estacionament de qualsevol altre tipus de vehicle, incloses les caravanes.
- L'entrada al PARKING CARAVANING es pot dur a terme a partir de les 8 h i la sortida, com a màxim a les 10 h. Qualsevol sortida que s'efectuï amb posterioritat a aquesta hora, sense l'autorització prèvia de *PortAventura World*, suposa un càrrec addicional al preu de la reserva efectuada.
- Per dur a terme modificacions de la vostra reserva, consulteu el document de la reserva, en el qual es detallen les condicions de modificació i cancel·lació.
- Tots els clients de més de 14 anys han de presentar un document acreditatiu de la seva identitat, i vigent, en el moment d'efectuar l'entrada al PARKING CARAVANING.
- El pagament de l'estada al PARKING CARAVANING s'ha d'abonar íntegrament en el moment d'efectuar-ne la reserva.
- *PortAventura World* es reserva el dret d'admissió i d'expulsió del seu PARKING CARAVANING i cobrarà els serveis que s'hagin prestat fins al moment de la sortida o aquells que quedin pendents, si escau, quan s'esdevingui algun dels motius següents:
  - Incompliment d'aquestes normes i/o de les normes de qualsevol de les instal·lacions de *PortAventura World*.
  - Alteració de l'ordre.
  - Adopció de conductes que incomodin o perjudiquin els clients de *PortAventura World*.
  - Produir qualsevol tipus de deteriorament, menyscabament o desperfecte a les instal·lacions de *PortAventura World*. Si aquests danys impliquen una despesa econòmica per part de *PortAventura World*, el client serà l'únic responsable de fer-se'n càrrec.
- L'autocaravana s'ha d'estacionar a l'espai indicat per *PortAventura World*.
- El PARKING CARAVANING té sistema de videovigilància les 24 hores.
- Per motius de seguretat, us recomanem que tanqueu l'autocaravana amb clau i que no deixeu cap objecte a la vista. L'estacionament de l'autocaravana no suposa cap contracte de dipòsit ni la custòdia d'aquesta o dels objectes que hi pugui haver a l'interior de la caravana. *PortAventura World* no es fa responsable de robatoris, furts, pèrdues o danys que puguin ocasionar tercers al vehicle o al seu contingut. També us recomanem que tingueu cura dels vostres objectes personals. *PortAventura World* no es fa responsable de les pèrdues o dels danys que aquests puguin patir.

### II. Zona d'estacionament d'autocaravanes

- L'estada al PARKING CARAVANING dona accés al parc, o parcs, de *PortAventura World*, d'acord amb les condicions de la reserva contractada. Es pot fer ús d'aquestes instal·lacions dins dels horaris i el calendari d'obertura de cadascun dels parcs i cal respectar-ne les condicions d'accés, de funcionament i de seguretat. *PortAventura World* es reserva el dret d'organitzar, programar, limitar i tancar l'accés al públic d'algunes de les instal·lacions de *PortAventura World*, així com dels seus serveis, si ho aconsellen motius tècnics, operatius, climatològics o de seguretat. Al taulell d'Atenció al Visitant de *PortAventura Park* podeu trobar informació sobre els horaris i els serveis disponibles.
- Podeu accedir, sense cap mena de càrrec, a la ZONA D'ESTACIONAMENT de *PortAventura Park* i de *PortAventura Caribe Aquatic Park* amb la vostra autocaravana.
- Podeu accedir, sense càrrec, a les instal·lacions de l'Hotel Gold River, i també podeu disposar de l'accés per a vianants des de l'hotel fins als parcs. Cal, però, que mostreu ben visible el distintiu proporcionat a la recepció del PARKING CARAVANING quan feu el *check-in*. El fet que accediu a aquestes instal·lacions vol dir que accepteu les Normes de Funcionament dels hotels de *PortAventura World*. L'accés està restringit al calendari d'obertura de l'hotel. Podeu consultar-ne el calendari i els horaris a la recepció del PARKING CARAVANING. S'admeten animals al PARKING CARAVANING. Tanmateix, han de tenir tota la documentació sanitària en vigor (principalment, el carnet de vacunes). No es permet l'accés al PARKING CARAVANING a cap animal que no disposi d'aquesta documentació. Aquests animals han de romandre dins de les autocaravanes, o bé a la guarderia d'animals de *PortAventura Park*. En cap cas no poden accedir als parcs de *PortAventura World*. L'horari de la guarderia d'animals coincideix amb els horaris d'obertura i tancament de *PortAventura Park*. Els animals poden romandre a la guarderia durant aquest horari i s'han de recollir abans de l'hora de tancament.

### III. Serveis de la instal·lació

- El PARKING CARAVANING disposa d'alguns serveis per millorar el confort de la vostra visita (dutxes, rentadores, assecadores o distribuïdors automàtics). Alguns dels serveis esmentats requereixen el pagament anticipat per part dels clients. En podeu consultar els preus, les normes d'utilització i els horaris a la recepció del PARKING CARAVANING. Pot ser que algun d'aquests serveis no estigui disponible per motius tècnics o operatius.

### IV. Amb caràcter general

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

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