

PROTOCOLO DE USO Y REGLAMENTO INTERNO DE ESTIVAL TORRE DE LA MORA

Toda persona que se inscriba y acceda al Camping estará obligada a cumplir este reglamento, en caso de incumplimiento de alguna de estas normas la dirección expulsará al campista. La recepción facilitará una copia del registro de entrada en su email, la cual deberá mostrar a petición de seguridad o personal del camping. Forma parte de este reglamento toda disposición particular del Camping que se exponga públicamente.

El/La Cliente/a acepta los precios y la Política de Protección de Datos de Carácter Personal del Camping Estival Torre de la Mora.

El/La Cliente/a acepta el Reglamento Internacional de Campings y el Reglamento de Régimen Interno de este establecimiento publicados en la Recepción.

ACCESO

Solo se admitirá la entrada a aquellas personas que vayan proveídas del equipo mínimo necesario y que vayan a practicar la actividad de acampada. No se permitirá el alojamiento ni se admitirá la entrada a los menores de 18 años que no vayan acompañados de una persona mayor de edad y que se haga responsable de la conducta de los menores. Estos menores es obligatorio que adjunten en el registro una autorización firmada y con fotocopia del DNI del padre/madre/tutor legal.

INSCRIPCIÓN

Los clientes deberán completar el contrato de inscripción con la documentación vigente y realizar el registro a través del Check-in online, que recibirán mediante un enlace denominado AutoCheckin, o directamente en la recepción al momento de su llegada. Deberán especificar el número de personas, vehículos y cualquier otro elemento sujeto a tarifa. El titular de la inscripción debe ser mayor de edad y será responsable de todas las acciones y posibles daños ocasionados por él y/o sus acompañantes. Todos los ocupantes deberán registrarse personalmente en la recepción a su llegada y llevar de manera visible la pulsera de identificación durante toda su estancia. El contrato deberá ser firmado por el cliente, quien aceptará sus condiciones. Cualquier modificación deberá comunicarse de inmediato en la recepción. La estancia deberá abonarse en su totalidad en el momento de la inscripción.

PAGOS Y CONDICIONES DE RESERVA

Al realizar la reserva, **se abonará el 30%** de la totalidad de la reserva con la tarifa flexible y el 100% en el caso de la tarifa no reembolsable. Para completar el pago del alojamiento, **es necesario realizar el check-in online** hasta un día antes de la llegada. Durante este proceso, los datos de la tarjeta bancaria quedarán vinculados a un código encriptado (token), almacenado de forma segura por Estival Torre de la Mora. Este sistema actúa como garantía de hasta 100€ en caso de posibles incidencias, como daños en el alojamiento, comportamientos inadecuados o una mala limpieza al momento de la salida.

En caso de pago en efectivo, se aceptarán como máximo 990€ para clientes con domicilio fiscal en España o hasta 10.000€ para clientes con domicilio fiscal fuera de España. Si el importe excede, debe abonarse mediante tarjeta o transferencia bancaria.

Política de cancelación y modificaciones: Puede cancelar o modificar su reserva gratuitamente hasta **7 días antes de su llegada**** con la tarifa flexible, recibiendo el reembolso pagado en el momento de hacer la reserva. Pasado este periodo, el importe pagado no se devolverá. Así mismo, en caso de no presentarse (no show) este no será reembolsado. Esta condición variará en el caso de las tarifas No Reembolsables.

****Importante:** Fuera de plazo solo se valorarán modificaciones de reserva en tarifa flexible por cuestiones justificadas con un documento acreditativo (enfermedades graves, intervenciones quirúrgicas, accidentes, hospitalización, defunción...)

Por causas meteorológicas no serán contempladas modificaciones ni cancelaciones fuera de plazo.

Resarcimiento de la estancia: En caso de no realizar la totalidad de la estancia reservada por motivos personales o causas meteorológicas, el cliente no tendrá derecho al reembolso de los días no consumidos.

Tarifas y estancias dinámicas: Una vez confirmada la reserva, el precio acordado y la estancia mínima se mantendrán sin cambios. Cualquier promoción o descuento posterior no será aplicable a reservas ya realizadas.

Fianza: En caso de desperfectos en el alojamiento o si el alojamiento no se deja en las condiciones de limpieza adecuadas, el camping se reserva el derecho de cargar hasta 100€ en la tarjeta proporcionada durante la reserva.

EMPLAZAMIENTO

Según normativa interna, no está permitido pernoctar en turismo (según ficha técnica del vehículo). Está terminantemente prohibido cambiar de plaza sin haber consultado previamente a la Recepción. Durante su estancia deberá mantener la parcela limpia y ordenada. El personal de recepción y vigilancia indicará el emplazamiento a utilizar y dará las instrucciones para su correcta instalación. El vehículo deberá permanecer dentro de la parcela (siempre que esta lo permita o en el lugar que le sea asignado por el personal de recepción o vigilancia). En la estancia con caravana, el vehículo deberá aparcar dentro de la parcela si las dimensiones lo permiten. Está totalmente prohibido instalar toldos, sombreros, vallas de separación, paravientos, hacer zanjas, atar cuerdas a los árboles incluso cuando se trate de árboles adultos y a las vallas de seguridad, colgar ropa y toallas en las vallas...**ES ESENCIAL RESPETAR NUESTRO ENTORNO.**

TRANSFERENCIA DE EQUIPOS DE CAMPING

Los campistas que cedan sus equipos a otras familias deberán indicarlo con antelación a la recepción, que podrá aceptar la cesión en las condiciones que convengan. En las reservas y/o estancias de caravana y autocaravana no podrá garantizarse la admisión e introducción en la parcela de remolques que, puedan afectar a las dimensiones de la unidad de acampada.

TIENDAS O CARAVANAS DESOCUPADAS

Los equipos que queden desocupados sin el permiso de la recepción serán considerados abandonados por su propietario y retirados por el personal del Camping, el cual podrá disponer libremente y quedará exonerado de cualquier responsabilidad por pérdida o deterioro posteriores. Si desocupan la parcela puntualmente, recuerden dejar una pertenencia (mesa, silla..) para tener constancia que no está libre.

PISCINA Y ZONA DEPORTIVA

Las condiciones de admisión y normativa del recinto de la zona lúdica se encuentran en la puerta de acceso al recinto y adjunto al albarán de llegada. Los menores de 11 años solo serán admitidos en compañía de un mayor de edad que garantice toda responsabilidad eventual. Queda totalmente prohibido reservar hamacas.

El uso de las pulseras identificativas proporcionadas en el registro será obligatorio en todo momento para acceder al recinto de la zona lúdica.

GIMNASIO

Debe utilizar los equipos de gimnasio con la ropa y calzados adecuados. **Prohibida la entrada a menores de 16 años.** Rogamos hacer buen uso de las instalaciones y materiales.

RESTAURACIÓN

Deben acceder con vestimenta mínima de calzado, camiseta y ropa seca. Prohibido fumar excepto en los espacios al aire libre siempre que su uso no sea molesto al resto de usuarios.

*En temporada baja y acorde con las tarifas, algunos servicios e instalaciones pueden verse reducidos en horarios más limitados o incluso, encontrarse cerrados. Consulten el protocolo de uso y horarios a su llegada.

DESCANSO Y SILENCIO

Entre las 13:00 y las 16:00 horas, y de 23:00 a 00:00 horas, se deberá evitar todo tipo de ruidos, voces elevadas o actividades que puedan molestar a otros huéspedes, regulando el volumen de los aparatos electrónicos y sonoros. Entre las 00:00 y las 7:00 horas, el silencio deberá ser absoluto: no se permite el uso de televisores, aparatos de música ni cualquier otro dispositivo que emita sonido. Quedan estrictamente prohibidas las fiestas, reuniones o actividades que perturben la tranquilidad de los vecinos. El incumplimiento de esta norma podrá dar lugar a sanciones o, en caso de conductas graves o reiteradas, a la expulsión del recinto sin derecho a reembolso.

CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS

La velocidad máxima permitida es de 10 km/h. Con el fin de no molestar el descanso de los otros campistas se ruega no utilizar el vehículo en las horas de descanso y se prohíbe totalmente su uso durante el periodo de silencio (24h a 7h). Se prohíbe la utilización innecesaria de vehículos de motor en el interior del Camping.

Las bicicletas y vehículos similares (patinetes eléctricos, motos, ...) han de cumplir las mismas normas que se aplican a los vehículos de motor (10 km/h) con absoluta prohibición de competiciones. Su circulación está permitida y prohibida únicamente por las zonas peatonales (No se permite circular en bicicleta, patinete, patinete eléctrico o cualquier otro transporte recreativo por toda la zona de alojamientos). Prohibido el uso de patinetes eléctricos o cualquier otro transporte recreativo de motor a menores de 16 años (según normativa vigente). Se recomienda el uso de casco por motivos de Seguridad.

SEGUROS

La Dirección declina toda responsabilidad eventual en caso de robo, accidente o daños a cosas o personas por terceros. Así mismo no responde de los daños causados por tormentas, incendio, en caso de fuerza mayor... Cada campista ha de disponer de un seguro de responsabilidad civil a terceros. Los objetos de valor pueden ser depositados en las cajas de seguridad instaladas a la Recepción.

***A tener en cuenta:** Los incidentes sucedidos entre campistas (golpes en vehículo, etc...) deberán ser gestionados y/o resueltos entre las partes afectadas sin la intervención del camping.

OBJETOS PERDIDOS

Serán guardados debidamente durante un **periodo máximo de 20 días**. Una vez transcurrido este tiempo, los objetos se considerarán fuera del ámbito de custodia del Camping Estival Torre de la Mora.

BOCAS DE RIEGO

Queda terminantemente prohibido usar las bocas de riego sin el permiso explícito de la Dirección del Camping. Solamente se podrán utilizar en caso de incendio.

AGUAS RESIDUALES

Es obligatorio el uso del correspondiente recipiente y estos deben ser vaciados única y exclusivamente en los W.C. químicos situados en el bloque de sanitarios. Por razones de salubridad está totalmente **prohibido verter aguas residuales fuera de los WC químicos** situados en cada uno de los bloques sanitarios.

FUENTES, REGADEROS Y LAVADEROS

Las fuentes de las calles pueden ser exclusivamente utilizadas para la obtención cómoda de agua potable y, en ningún caso podrán ser utilizadas para lavar ropa.

SUMINISTRO ELÉCTRICO

El electricista oficial del camping es la única persona autorizada para manipular las cajas de electricidad. Cada parcela tendrá asignado un enchufe que suministra 6A. Las puertas de las cajas de suministro han de estar siempre cerradas. Recomendamos disponer de un alargo de notable extensión (25m2).

LAVACOCHE

El camping tiene un lugar apropiado para el lavado de coches y está prohibido lavarlos en cualquier otra parte del camping.

CARTELES

Queda totalmente prohibido fijar carteles en el mobiliario o árboles del camping.

BARBACOAS

Queda estrictamente prohibido encender cualquier tipo de fuego directamente sobre el terreno. Únicamente se permite el uso de cocinillas de gas butano o eléctricas, siempre y cuando se adopten las máximas medidas de seguridad y las condiciones atmosféricas lo permitan. Esta norma está sujeta a modificaciones en función de las medidas preventivas contra incendios establecidas por la Generalitat de Catalunya. El incumplimiento de esta normativa, así como cualquier conducta que ponga en riesgo la seguridad de las personas o el entorno natural, podrá conllevar sanciones o la expulsión inmediata del recinto, sin derecho a reembolso.

JARDINES

No está permitido plantar ningún tipo de planta en las parcelas o en jardineras. Respeten las plantas, árboles y jardines.

INSECTOS Y FAUNA DEL ENTORNO

Debido a la ubicación de nuestro camping en un entorno boscoso, es natural la presencia de insectos, como hormigas y otros pequeños animales. Aunque implementamos medidas para controlar su presencia en las instalaciones, no podemos garantizar su ausencia total. Recomendamos a nuestros huéspedes tomar sencillas precauciones, como almacenar correctamente los alimentos y mantener cerrados los alojamientos para evitar atraer insectos.

ANIMALES DOMÉSTICOS

Los animales domésticos están **permitidos exclusivamente para clientes alojados en parcelas y en el alojamiento Coco Guau**. No están admitidos en las zonas comunes señalizadas ni en el resto de los alojamientos. Para su estancia, es imprescindible que los animales estén siempre atados y que sus propietarios presenten su cartilla sanitaria en regla. Además, es obligatorio disponer de un seguro de responsabilidad civil, ya que los dueños serán responsables de cualquier daño o perjuicio que sus mascotas puedan ocasionar. Asimismo, en caso de que los animales hagan sus necesidades, su propietario deberá recogerlas inmediatamente y depositarlas en los lugares habilitados para ello.

QUEDA TERMINANTEMENTE PROHIBIDO:

- * Llevar a las mascotas sueltas.
- * Acceder con ellos a los sanitarios y en las zonas comunes, como piscina, solárium, supermercado, gimnasio o restaurante
- * No recoger sus necesidades y depositarlas en los contenedores pertinentes.
- * Causar molestias a otros clientes por ruidos, olores o comportamientos inadecuados.

NORMATIVA ESPECÍFICA PARA ALOJAMIENTOS PET FRIENDLY:

Para los clientes de Coco Guau, se solicitará una fianza a la llegada, que será devuelta si se cumplen correctamente todas las normas de limpieza. El alojamiento será revisado en el momento de la salida, por lo que rogamos a los huéspedes que realicen la limpieza conforme a lo establecido y se aseguren de que no queden residuos ni desperfectos. En ningún caso, los animales podrán hacer sus necesidades en el interior del alojamiento.

El incumplimiento de cualquiera de estas normas será motivo suficiente para que la Dirección del Camping expulse a la familia propietaria del animal sin derecho a reembolso. Recordamos que la normativa española no permite perros en las playas. Los perros están sujetos al pago de una cuota establecida. No se permiten las siguientes razas potencialmente peligrosas: Bullmastiff, Dog de Bordeos, Pit Bull (Pit Bull Terrier), Tosa Japones (Tosa Inu), Akita Inu, Doberman, Fila Brasiler, De Presa Canario, Staffordshire Bull Terrier, Dogo Argentino, Mastin Napolitano, Rottweiler, American Staffordshire Terrier y cruces de estas razas.

Agradecemos su comprensión y colaboración para garantizar una estancia segura y agradable para todos.