



El Edén de Peñíscola SL

C/. Madrid, 6 – 12.598 Peñíscola

[www.camping-eden.com](http://www.camping-eden.com) - [camping@camping-eden.com](mailto:camping@camping-eden.com)

(+34) 964 480 444 / 964 480 562

## NORMAS DE RÉGIMEN INTERNO

### **Normas generales de comportamiento y civismo y responsabilidades:**

- Está prohibido evacuar las aguas residuales en los setos, árboles ni las rejillas de alcantarillado situadas en el medio de las calles interiores del camping. La función exclusiva de estas rejillas es la evacuación de las aguas pluviales.
- Los padres o tutores o, en último caso, el titular de la estancia, están obligado a asumir la responsabilidad y la reparación o coste de la misma de los daños o desperfectos que pudieran ocasionar los menores de edad imputables a su estancia, a enseres, personas o animales de terceros, ocasionados voluntaria o involuntariamente.
- Los conflictos personales que pudieran suceder entre clientes, tuvieran que ver, o no, con estas normas, deberán resolverse de manera pacífica. En caso de uso de violencia física o verbal, se deberá acudir a la policía para presentar denuncia. El camping decretará la inmediata expulsión de quien así procediera si el personal del camping hubiese sido testigo presencial de los hechos, y mediase denuncia policial en el caso de violencia física.
- En caso que eventuales conflictos quedaran sin resolver y ello creara situaciones incómodas o de mal ambiente entre los vecinos ajenos directamente al conflicto, se decretará la expulsión de las partes implicadas en el asunto.
- El camping declina toda responsabilidad por los daños ocasionados por otros campistas dentro del recinto del camping. Dichos conflictos deberán ser resueltos de forma amistosa entre los implicados; por ello, las normas de régimen interno declaran directamente responsable de los daños o desperfectos ocasionados a otros campistas o a sus pertenencias, al causante de los mismos independientemente de cuál fuera el motivo.
- Los estados de embriaguez, o merma de facultades físicas o mentales debidos a consumos de alcohol y/o sustancias estupefacientes o alucinógenas de forma sistemática, supondrán la expulsión del camping. En estos estados, no se permitirá la permanencia en las instalaciones del camping.
- Está prohibido el consumo de toda clase de drogas en todo el camping, incluso en el interior de los alojamientos propios. La constatación de la infracción de dicha norma supondrá la expulsión del camping.
- Está prohibido fumar, incluso cigarrillos electrónicos, en todas las zonas donde se señale dicha prohibición, en toda el área de la piscina, y en todos los espacios comunes cerrados (bloques sanitarios, biblioteca, salón de juegos, etc.) se especifique expresamente o no.
- Está prohibido el uso de los servicios sanitarios (duchas, lavabos, etc.) correspondientes al sexo contrario, y el uso indebido de estas instalaciones. El incumplimiento de esta norma implicará la inmediata expulsión del camping.
- La velocidad máxima permitida dentro del recinto del camping está limitada a 10 km/h a todos los vehículos.
- Dentro del horario de cierre de barreras está prohibida la circulación de todo tipo de vehículos (incluso bicicletas).
- El horario de silencio se establece del siguiente modo:
  - Inicio: a las 00:30 hs., excepto la noche del Sábado al Domingo (01:30 hs.)
  - Fin: a las 7:30 horas
  - La ½ hora anterior y posterior respectivamente a los horarios de inicio y fin, se procurará extremar al máximo el cuidado de que las actividades a realizar no resulten molestas a los vecinos.
- Dentro de los horarios de silencio, cualquier actividad a realizar deberá ser prácticamente inaudible para los vecinos.
- Las barbacoas a carbón o eléctricas, y en general cualquier artificio de cocina que pudiera producir humos, estarán permitidas únicamente bajo las siguientes premisas:

-a) Horarios:

-desde Semana Santa al 15 de junio: de las 12:30 hs. a las 15:30 hs., y de las 18:00hs. a las 20:30 hs.

-desde el 15 de junio al 15 de septiembre: de las 13:00 hs. a las 16:00 hs., y de las 19:30 hs. a las 22:00 hs.

-resto de temporadas: de las 12:00 a las 15:00 hs., y de las 17:30 hs. a las 19:00 hs.

-b) Condiciones meteorológicas favorables. Ausencia de viento, o brisa débil que impida la dispersión del humo hacia terceros.

### Urgencias médicas / de seguridad, etc.:

#### Teléfono de emergencias: 112

-Estudie el plano de situación de los elementos de seguridad del camping (extintores, bocas de incendio, salidas de emergencia, etc.) e intente visualizar, para recordarlos, los más próximos a usted.

-Junto a las parcelas 150 (zona Sur) y 220 (zona Norte) se encuentran sendas salidas de emergencia. En ningún caso, éstas podrán dejar de ser accesibles y/o ser bloqueadas por vehículos o cualquier otro elemento.

-El uso de estas salidas está exclusivamente autorizado en casos de emergencia general, siendo decretada inmediatamente la expulsión del camping a toda persona que la use por interés particular.

-Ante cualquier situación de emergencia, mantenga la calma y abandone el camping a pie y en orden, siguiendo las instrucciones que se encuentran en los paneles informativos para estos casos.

-Para señalar cualquier emergencia médica, de seguridad o de cualquier otra índole, por favor, diríjase a cualquier persona de nuestro staff.

-En los horarios de cierre de la recepción, entre el 15 de septiembre y el 30 de junio, en caso de emergencia o urgencia médica, deberá / podrá dirigirse a la vivienda del/la guardia que reside junto a la recepción, o directamente a las dependencias de la Policía Local, situadas a escasos metros de la entrada del camping.

-En los horarios de cierre de la recepción, desde el 1 de julio al 15 de septiembre, en la zona de acceso al camping encontrará a un/a auxiliar de control de accesos, a quién podrá dirigirse en caso de emergencia y quién podrá facilitarle la ayuda básica necesaria.

-Peñíscola dispone de un consultorio médico permanente (24/24, 7/7), para consultas médicas urgentes. Dirección: C/. Dr. Marcelino Roca s/n

-Hospital más cercano: Hospital Comarcal de Vinaròs. Acceso desde carretera N-340, entre Benicarló y Vinaròs, desvío a la izquierda a través del Centro Comercial Portal del Mediterráneo (Carrefour, McDonald's, Easy Decathlon, etc.).

### Ocupación y uso de los emplazamientos:

-Está prohibido ocupar cualquier espacio que no corresponda al asignado.

-Los coches que, por la ocupación del espacio de la parcela con otros enseres u otras razones, no cupieran dentro del perímetro de la misma no podrán invadir las calles; si ello sucediera, deberán ser aparcados en la calle exterior del camping, solicitar un emplazamiento mayor, o habilitar su parcela de otro modo para que ello no suceda. Así mismo, la lanza de la caravana ni ningún otro elemento del equipo podrá exceder los límites de la parcela, especialmente no podrá sobrepasar la línea amarilla que delimita el emplazamiento de la calle.

### Registro e identificación / Check-in:

-Todas las personas mayores de 14 años deberán presentar Documento oficial de Identidad, al igual que los menores de esta edad que lo poseyeran.

-Verifique la ficha de entrada o registro, la lista de precios, los servicios contratados, etc. en el momento de la firma; no se aceptarán reclamaciones posteriores.

-Toda visita que se reciba deberá ser obligatoriamente notificada en el preciso momento en que se reciba. En caso de que nuestro staff detecte la presencia de personas no registradas en las instalaciones del camping, se procederá al registro de éstas a cargo del acompañante registrado, o del titular del emplazamiento en que se detectara, desde el día de inicio de la estancia de este último. Toda visita será considerada como suplemento a la estancia, siéndoles de aplicación, de ese modo, los mismos derechos y obligaciones que el resto de clientes.

### Autorizaciones, acceso, seguridad, y control de personas e instalaciones:

-La entrada y/o salida a pie, se realizará exclusivamente a través de la entrada de personas.

-La entrada y/o salida de o con cualquier tipo de vehículo se realizará a través de las barreras, dentro de los horarios señalados. Por lo general, éste se corresponde con lo siguiente:

-Apertura: 08:00. Del 15 de septiembre al 20 de junio se autoriza la salida a partir de las 07:00

-Cierre: 00:00, excepto noche del Sábado al Domingo (01:00)

-Dentro de los horarios de cierre de barreras, éstas no se abrirán excepto por causas de fuerza mayor (urgencias médicas, etc.), dichas causas deberán de ser determinadas por los guardias de seguridad cuando los hubiera y ser justificadas posteriormente mediante escrito facultativo. A la vuelta de la urgencia, el acceso al camping, si fuera de nuevo dentro del horario de silencio, deberá realizarse a pie si no fuera estrictamente necesario hacerlo de otro modo. Por otras causas (excursiones, motivos laborales, etc.), no se abrirán barreras, para ello podrá recurrir a otros medios si desea salir (p. ej. taxi), o aparcar en los alrededores si desea entrar.

-Entre el 15 de septiembre y el 20 de junio, la salida del camping podrá efectuarse a partir de las 07:00 hs., depositando la llave en el buzón a tal efecto, situado en la fachada de recepción.

-Está prohibido facilitar el acceso a cualquier persona que no esté inscrita en el registro de entrada de recepción.

-Se agradecerá la comunicación a cualquier persona de nuestro staff el advertimiento de la presencia de personas extrañas en el camping.

-El personal de mantenimiento, seguridad, limpieza, etc. está autorizado al libre acceso a las parcelas para realizar las labores o controles que fueran necesarios, sin necesidad de mediar aviso, ni que ello suponga invasión de la intimidad.

-En caso de supuesto abandono de tiendas, caravanas, etc., el personal del camping queda facultado para su comprobación, aún cuando ello pudiera ocasionar algún desperfecto al equipo, corriendo por parte del cliente el gasto de la reparación, por lo que se recomienda que en caso de ausentarse durante un periodo superior a 24 hs. se comunique en recepción dicha ausencia.

-Notifique al personal de recepción de todo tipo de visitas o pernoctaciones extraordinarias que vaya a recibir su parcela. La presencia de éstas sin la correspondiente autorización y registro implicará el alta en el registro de entrada en la misma fecha de inicio de la estancia. La notificación de baja de personas o elementos integrantes de la parcela, efectuada en fecha posterior a la efectiva no tendrá valor retroactivo y, por lo tanto, se tendrá en cuenta únicamente la fecha del aviso.

-En caso de implantación de sistemas de identificación tipo pulsera, etc. el cliente estará obligado a su uso, salvo que decida poder ser requerido a identificación, de forma sistemática, por parte de cualquier persona integrante del staff del camping si no se le reconoce. Este punto es de especial importancia en la piscina.

-El establecimiento declina toda responsabilidad sobre objetos no depositados en custodia, a tal efecto ponemos a disposición de los sres. clientes cajas de seguridad en la recepción, siendo accesibles exclusivamente durante sus periodos de apertura.

### **Facturación / Check out:**

-En caso de prever una estancia de duración inferior a 30 días, esta deberá ser liquidada a la llegada. En caso de prever una estancia de duración igual o superior a 30 días a la llegada se exigirá el pago a cuenta por el importe de las 30 primeras noches. Si, finalmente, la estancia prevista resultara recortada, se aplicarán las penalizaciones detalladas en la lista de precios vigente en el momento, tomando en cuenta como referencia la fecha de fin de estancia reseñada en la ficha de estancia.

-El cálculo del importe de la factura será en base a las noches efectivas pasadas en el camping en cada una de las diferentes temporadas a su correspondiente precio, y para el cálculo de los descuentos se tendrá en cuenta la totalidad de noches en conjunto para cada elemento facturado, aplicando a cada fecha el descuento correspondiente.

-Los descuentos solamente son aplicables a los elementos susceptibles de ello y que hayan permanecido ininterrumpidamente los días necesarios para su aplicación.

-Las estancias se consideran un único bloque de facturación, por lo que no será posible efectuar varias facturas, en partes porcentuales del total, para una misma estancia.

-Eventuales prolongaciones de una estancia no supondrán el recálculo del descuento por el total de noches a la estancia ya facturada, pero se aplicará al tramo prolongado.

-En caso de necesitar una factura a nombre de una persona física o jurídica diferente al titular de la estancia, adviértalo antes de la impresión de la factura. Una vez emitida, no podrá ser modificada.

-Se acepta un único pagador por cada una de las facturas. Si se prevé el pago compartido deberán solicitar una factura pro-forma con anterioridad, para el cálculo individual y la reunión del suficiente importe para efectuar un único pago.

-Se recomienda la liquidación total de eventuales facturas pendientes de pago, como muy tarde, el día anterior al día de la salida, especialmente en temporada alta, para evitar situaciones de saturación de la recepción y bloqueo de los accesos durante la mañana. Además, los posibles descuentos no serán de aplicación en caso de liquidar la estancia en el mismo día de la salida.

-La hora de desalojo de los emplazamientos es las 11:00 hs. En caso de demora en el desalojo, a partir de las 12:00 hs. se facturará un día adicional a la tarifa del día correspondiente por el importe de todos los conceptos que hubieran estado presentes el día anterior, sin que este día compute como estancia, y por lo tanto carecerá de relevancia para el importe de posibles descuentos. El pago del día adicional tampoco supondrá la estancia ni el uso de las instalaciones por ese día y se procederá al inmediato desalojo. La negativa al pago de dicho importe adicional supondrá la inclusión en una lista de clientes no admitidos.

-Al desalojo del emplazamiento, este deberá dejarse listo para la entrada del próximo cliente, por lo que deberá retirarse todo aquello no fuera de propiedad del camping y/o inherente al propio emplazamiento.

### Silencio:

-El horario de silencio se establece del siguiente modo:

-Inicio: a las 00:00 hs., excepto la noche del Sábado al Domingo (01:00 hs.)

-Fin: a las 08:00 horas

-La ½ hora anterior y posterior respectivamente a los horarios de inicio y fin, se procurará extremar al máximo el cuidado de que las actividades a realizar no resulten molestas a los vecinos.

-El volumen de los aparatos reproductores de música, televisores, etc. deberá ajustarse al mínimo necesario para su audición, sin que ello pueda suponer una invasión de la intimidad del resto de campistas vecinos; esta norma será de especial relevancia en los horarios de silencio y entre las 15:30 hs. y las 17:00 hs. en verano.

-Dentro de los horarios de silencio, cualquier actividad a realizar deberá ser prácticamente inaudible para los vecinos.

-El resto de la jornada, las actividades a realizar (escuchar música, televisor, etc.) deberán realizarse dentro de volúmenes ajustados a normas de convivencia convencionales.

-Tras el inicio del horario de silencio nocturno se concede 30 minutos de gracia para el definitivo silencio. Recuerden que disponen de un salón social donde continuar sus reuniones sin molestar a sus vecinos, y de la terraza del restaurante (del 1 de julio al 31 de agosto), abierta hasta la 01:00 hs. (sábados, hasta las 02:00 hs.)

-El incumplimiento reiterado de las normas de silencio atestiguado por el guardia y/o el desacato de sus órdenes podrá suponer la expulsión del camping, en especial si media denuncia del hecho o reclamación por parte de otros campistas.

### Animales:

-Está totalmente prohibido dar de comer a los gatos callejeros dentro del camping.

-Existe una "política de admisión de animales" específica, la cual regula la admisión:

#### **-Política de admisión de animales:**

##### -Reservado el derecho de admisión de animales bajo los siguientes puntos:

-Se aceptan perros gatos y hurones bajo pago de la tarifa aplicable especificada en la lista de precios vigente.

-Se aceptan, sin coste y enjaulados, conejos, hamsters, conejos de indias, etc. y aves, y tortugas en sus tortugueras.

-Independientemente de su especie, raza, tamaño o cualquier otra consideración, NO se aceptan animales en los bungaloes, ni en sus terrazas.

-La tenencia de animales en el camping está supeditada a la posesión de un teléfono de contacto operativo las 24 hs. del día, por lo cual, el número de éste deberá ser facilitado en el registro de entrada (check-in)

-Todos los animales deberán de estar convenientemente atendidos por sus dueños. No se les podrá dejar durante espacios prolongados de tiempo expuestos al sol o inclemencias meteorológicas, ni solos, especialmente durante la noche y/o a cachorros.

-Todos los animales de compañía deben de estar en todo momento convenientemente atados o enjaulados.

-Los dueños de animales que causaren perjuicio al resto de campistas por su comportamiento peligroso, ruidoso, etc. deberán proporcionar una solución efectiva, bajo la posibilidad de ser expulsados del camping de no hacerlo.

-No se admite ninguna especie catalogada en buena lógica como no doméstica, ni especies peligrosas, aún cuando cumplan con todas las medidas de protección, tampoco se acepta la entrada de ninguna especie reptil o arácnida, ni las no especificadas explícitamente en este documento como admitidas.

-En caso de no poder evitar la realización de las necesidades fisiológicas del animal dentro del recinto del camping, el propietario del animal será el encargado de efectuar obligatoriamente su limpieza.

-Está prohibida la entrada de los animales en todas las zonas comunes del camping, excepto en la terraza del restaurante, siempre y cuando su comportamiento lo permita. Los animales solamente podrán permanecer en las parcelas propias o en las que se les acepte y circular por las calles del camping, convenientemente atados, para la salida a su paseo.

-El propietario de los animales debe disponer y poseer consigo la cartilla sanitaria del animal al día.

-No se admiten animales que presenten signos de enfermedad o mal estado, debiendo subsanarse tal vicisitud inmediatamente acudiendo a un centro veterinario para ser atendido.

-Los propietarios de animales de razas peligrosas admitidas en este documento están obligados a contar con la licencia de tenencia de animales peligrosos y toda la documentación necesaria para disponer de ella vigentes y actualizados.

### **Piscina:**

-Fuera del periodo estival, en los periodos que permaneciera abierta, la piscina no cuenta con socorrista. El acceso a ella se realizará bajo su propia responsabilidad.

-En la piscina, se atenderá en todo caso y momento las indicaciones del/la socorrista. La máxima autoridad en el recinto de la piscina le corresponde a él/ella. En caso de considerarlo oportuno para la seguridad del resto de usuarios, el socorrista podrá decretar la expulsión del recinto o cualquier otra modalidad de penalización a cualquier usuario que pudiera ocasionar problemas.

-Está prohibido mantener conversaciones extensas con el socorrista, ello puede suponer su distracción y provocar un accidente por desatención.

-Están totalmente prohibidos todos los juegos en la piscina, excepto los organizados por el equipo de animación. Recuerde que, en la piscina, los juegos más inofensivos pueden provocar grandes desgracias.

-La zona del trampolín de la piscina cuenta con la suficiente profundidad para ser considerado como seguro siempre que se use de un modo razonable. En caso de colisión contra el fondo, el accidentado será considerado el único responsable del accidente. La rampa o tobogán, está concebido para el uso en posición de sentado y con los brazos y piernas sin sobresalir, cualquier otro uso está prohibido y cualquier accidente sufrido o provocado por ello será responsabilidad del usuario que hubiese incumplido dicha norma.

-La estatura mínima para poder utilizar el trampolín se sitúa en 1,20 mts.

-Está prohibido el uso de aparatos reproductores de sonido que no se escuchen exclusivamente a través de auriculares, a excepción del propio del bar de la piscina o del equipo de animación o programados por el establecimiento.

-Los niños menores de 10 años deberán de estar siempre acompañados y vigilados por sus padres o tutores, especialmente en la zona de trampolín y tobogán.

-El camping declina toda responsabilidad de los daños sufridos por incumplimiento de las normas específicas de la piscina.

### **Específico bungalows o alquileres:**

-Todas las estancias en bungalow o régimen de alquiler se considerarán reservas, y por lo tanto se deberá indicar obligatoriamente la fecha de salida.

-El pago de la estancia se realizará previo a la entrada.

-Adicionalmente al pago de la factura se deberá depositar una fianza, por un importe mínimo de 300,00 € o la aceptación de cargo sin límite a tarjeta de bancaria, por los posibles desperfectos y/o desórdenes causados.

-El desalojo del bungalow se deberá realizar en condiciones similares de limpieza, orden y estado en las que se efectuó la entrada. De no ser así se procederá al cobro del servicio de limpieza según el grado de suciedad y desorden.

-En caso de desperfectos, el establecimiento podrá retener el total del importe de la fianza, e incluso solicitar un importe mayor, y/o hacer uso de la tarjeta para proceder al cobro de los mismos.

-La hora de desalojo está fijada a las 10:00 hs.; en temporadas bajas consultar el mismo día la posibilidad de desalojo posterior (en ningún caso más tarde de las 11:30 hs. sin que ello suponga el pago de día adicional). En caso de un eventual desalojo una vez sobrepasada la hora de salida fijada, el establecimiento podrá hacer uso de la fianza y/o la tarjeta bancaria para hacer frente al cobro del importe generado.

### **Organización y funcionamiento de servicios propios y externos:**

-En la recepción encontrará un buzón donde podrá depositar sus envíos postales, cuya recogida se efectúa todos los días laborables. Así mismo, el correo recibido a nombre de nuestros clientes, se clasificará alfabéticamente en un contenedor situado junto al buzón.

-Los clientes que reciban paquetes y/o envíos voluminosos recibidos serán advertidos de su llegada a través del sistema de megafonía del camping, teléfono o whatsapp. Si usted espera recibir algún paquete, por favor, señálelo a nuestro personal de recepción, especialmente si éste debe ser consignado, puesto que, en caso contrario, podría ser rechazada su recepción.

-Los paquetes de clientes consignados en recepción deberán ser retirados por su propietario@ a la mayor brevedad posible, pudiendo ser de aplicación alguna tarifa que se especificara a tal efecto en concepto custodia.

-No se aceptan devoluciones de paquetería ni recepción de correos certificados o con acuse de recibo ni contrareembolsos.

-El camping cuenta con una lavandería automática cuyo servicio es prestado por una empresa ajena, siendo esta la única responsable del funcionamiento, servicio y sus derivadas; no obstante, nuestro personal puede prestarle cierta ayuda básica, pero el camping no se responsabiliza sobre ella. Para cualquier eventualidad deberá dirigirse a los contactos de la empresa prestataria del servicio expuestos en el local.

#### Expulsión:

-La expulsión conllevará la pérdida de cualquier derecho obtenido con anterioridad a través de reserva, pago anticipado o a cuenta, u otro medio, sea cual sea su naturaleza.

-Las personas expulsadas de modo individual o colectivo no volverán a ser aceptadas durante un espacio de 10 años.

#### Notas y avisos:

-El periodo de contratación de permanencia máximo establecido por el “Reglamento de Ordenación Turística de la Comunidad Valenciana” queda fijado en un plazo, en todo caso, no superior a 1 año.

-El mismo Reglamento prohíbe expresamente la instalación, por parte de los clientes, de elementos que no correspondan con el de uso temporal, propio y habitual de la estancia en el camping y/o que perjudiquen la imagen turística del establecimiento. Concretamente, no se podrán instalar en las parcelas suelos, vallas, fregaderos, electrodomésticos y cualquier otro elemento que por su fijación transmita una imagen de permanencia en el camping, constituyendo su instalación por el cliente causa suficiente para la resolución del contrato de alojamiento, cualquiera que fuere su modalidad, sin derecho a indemnización alguna.

-La zona de la piscina y de la terraza, en la cuales se realizan las actividades de animación y se emite música durante la mañana, tarde y noche es más ruidosa debido a ello. Si ud. es especialmente sensible a esta situación, elija su parcela en función de la distancia a esta zona.

-La no aceptación de la totalidad o de parte de dichas normas constituirá motivo suficiente para la no aceptación de la estancia.

-Por la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) de 13 de diciembre, el establecimiento viene obligado a guardar la máxima confidencialidad acerca de sus clientes, por lo que, de no mediar comunicación expresa por parte del cliente, nuestro staff no podrá facilitar ningún tipo de información acerca de nuestros clientes a ninguna persona, empresa o entidades no acreditadas para ello que solicite tal información, incluyendo, p. ej., la negativa a informar del nº de emplazamiento del cliente, de si éste se encuentra en el camping, etc., así como la de recepción de paquetería y correos certificado.