

Centro Infantil de
Ocio Educativo
y Naturaleza

Normativa LaguNatur

2025-2026

Cañada Nava del Pinar s/n
Laguna de Duero
(Valladolid)

Dirección 626 93 67 44

Secretaría  676 15 04 95



NORMATIVA INTERNA



1. Reservas y Cancelaciones:

1. Naturaleza de la reserva

La cantidad abonada en concepto de reserva tiene naturaleza de arras confirmatorias, constituyendo un anticipo a cuenta del precio final del evento o actividad contratada.

La reserva implica el bloqueo de fecha, planificación organizativa y previsión de recursos humanos y materiales por parte del Centro.

La formalización de la reserva supone la aceptación expresa de la presente normativa.

2. Desistimiento por parte del cliente

En caso de cancelación o desistimiento unilateral por parte del cliente, la cantidad abonada en concepto de reserva no será reembolsable, al responder a los perjuicios organizativos y económicos derivados del bloqueo de fecha.

No obstante, el Centro podrá ofrecer, a su criterio organizativo y en atención a la disponibilidad, la posibilidad de:

- Reprogramar la actividad en otra fecha disponible, o
- Emitir un vale por el importe abonado, canjeable por cualquier actividad organizada por el Centro. El vale tendrá una validez de 12 meses desde la fecha inicialmente reservada.

3. Modificación o aplazamiento por causas meteorológicas

Cuando la actividad no pueda desarrollarse en condiciones adecuadas de seguridad o viabilidad debido a circunstancias meteorológicas adversas (lluvia intensa, viento, nieve u otras situaciones objetivamente incompatibles con la actividad programada), el Centro podrá:

- Adaptar la actividad a espacios cubiertos disponibles,
- Modificar el formato por otro de características similares en duración y precio,
- O aplazarla a una nueva fecha consensuada.

La decisión se adoptará atendiendo a criterios de seguridad, previsiones meteorológicas oficiales, capacidad real de las instalaciones y viabilidad organizativa del evento.

En estos supuestos no procederá devolución, al no tratarse de causa imputable al Centro, ofreciéndose alternativa de reprogramación o vale en los términos indicados.

4. Cancelación imputable al Centro

En caso de imposibilidad de prestación del servicio por causa imputable exclusivamente al Centro, el cliente podrá optar entre:

- La devolución íntegra de la cantidad abonada, o
- La reprogramación del evento en nueva fecha disponible.

5. Fuerza mayor

En situaciones de fuerza mayor debidamente acreditada que imposibiliten objetivamente la celebración del evento (catástrofes, restricciones administrativas obligatorias, enfermedad o lesión del cumpleaños/a), las partes acordarán preferentemente una nueva fecha. En su defecto, podrá emitirse vale con la validez indicada anteriormente.

Las reservas de fecha se harán efectivas abonando una señal mediante transferencia bancaria o bien en efectivo presencialmente en el propio Centro con cita previa. La cuantía de la reserva será la que a continuación se indica en función del número de plazas que se deseen reservar:

Para grupos de hasta 10 niños:

50 €. El resto del pago se realiza el mismo día del cumpleaños antes del comienzo de la celebración.

Para grupos de hasta 25 niños:

100 €. El resto del pago se realiza el mismo día del cumpleaños antes del comienzo de la celebración.

Para grupos de más de 25 niños:

5 € por plaza reservada, aplicado al número inferior de estimación.

Por ejemplo, si se estima una asistencia de 30-35 niños se cobrará 5 € por niño aplicado a 30 plazas.

Esta reserva se descontará de la cuantía total restante de pago, que deberá satisfacerse en el mismo día de la celebración, antes del comienzo del evento.

A tener en cuenta:

- De no llegar al mínimo de participantes se **cobrará el mínimo establecido según modalidad de celebración contratada y acorde al día de celebración.**

- En el listado se deben detallar los nombres (apellidos solo en caso de que haya nombres repetidos), edades y posibles intolerancias o alergias alimentarias, o cualquier otra circunstancia que se considere destacar para que sea tenida en cuenta por la Coordinadora del Centro, como niños con necesidades especiales. Igualmente se debe indicar si algún niño llegará más tarde de la hora contratada o si vendrán a recogerle antes de la finalización de la celebración.

- IMPORTANTE:

A la hora de la reserva aconsejamos calcular la estimación de asistentes de la siguiente manera:

En primer lugar "tirando a la baja" en previsión de evitar pagar plazas que no se cubran.

Se debe establecer un mínimo y un máximo de invitados, contando con los propios cumpleaños@s, permitiéndose un margen de 5 plazas.

Ejemplo: Invitados: mínimo 10 / máximo 15 niños.

Una semana antes se debe concretar número exacto de invitados, no pudiendo ser inferior al mínimo establecido, según el ejemplo anterior, no podrían ser menos de 10 niños ya que se cobrarían las plazas reservadas no cubiertas.

En caso contrario, si se rebasan las plazas estimadas, es decir, según el ejemplo anterior, que fueran más de 15 niños, se debe consultar primeramente si queda aforo disponible para ese día que permita ampliar las plazas.

☆ INCIDENCIAS DE ÚLTIMA HORA:

Si con menor antelación de una semana para la celebración del evento hubiera alguna baja a mayores de la confirmada una semana antes, se permitirán **hasta 2 bajas sin penalización, siempre y cuando se sigan encontrando dentro del margen establecido, de las 5 plazas de flexibilidad.**

Todas las bajas comunicadas **a partir de las 12 h del mediodía del mismo día** del evento, para las celebraciones en horario de tarde, y de las **20 h del día anterior** para celebraciones en horario de mañana, por motivos organizativos, **se cobrarán al 100%**, estén o no dentro del margen establecido.

2. Forma de Pago

- **El Centro no dispone de datáfono.** La cuantía pendiente se satisfará **EN EFECTIVO.**

- **Las señales en concepto de reserva se abonarán mediante transferencia bancaria,** y el pago restante se abonará el mismo día del cumpleaños, **antes del comienzo** de la celebración, debiendo para ello acceder al Centro el padre/madre/tutor contratante, mientras los niños esperan fuera, para entrar puntualmente una vez realizado el pago.



- **El Centro no admitirá pagos individuales.** El responsable contratante debe hacerse cargo de recaudar el total del importe a abonar, entregando esta cuantía mayoritariamente en billetes. Todo ello con la finalidad de agilizar esta gestión y poder realizarla dentro del tiempo de cortesía.

- **Si desea solicitar factura** deberá comunicar los datos con antelación a Dirección o a Secretaría para que en el momento del pago la factura esté preparada y no restar tiempo de la celebración a tal fin.

3. Condiciones de Contratación:

Debido a las características y dimensiones de *LaguNatura* (más de 5.000 m²) el Centro requiere de Personal en las diferentes zonas de juego, por lo que se establece un **mínimo de participantes** para que el Centro abra sus instalaciones, motivo por el cual:

3.1 La celebración de un Cumpleaños Sencillo con un número de asistentes inferior a 10, sólo podrá realizarse en días en los que haya al menos otra celebración previamente contratada. En caso de anulación por parte de la parte contratante de un cumpleaños que deje en exclusividad la celebración del Cumpleaños de estas características se procederá a la modificación de fecha de este último, ofreciendo diferentes posibles opciones de nueva fecha. En caso de no lograr acordar ninguna fecha la parte contratante está en su derecho de solicitar la devolución de la señal entregada como reserva.

3.2 Condiciones de contratación de una celebración en exclusiva

Siempre que en la fecha solicitada no haya ninguna otra reserva se debe asegurar un mínimo de 15 ó 20 participantes para poder reservar, en función de la fecha solicitada, atendiendo a los meses de temporada alta o baja (Ver Punto 8 de la Normativa) Debido a las dimensiones del Centro se precisa cubrir un mínimo de plazas para la viabilidad de la celebración.

Si por cualquier circunstancia se presentan menos niños se aplicará igualmente la tarifa a razón de ese número mínimo requerido, a no ser que posteriormente otras celebraciones hayan reservado en la misma fecha y sumando los participantes de todas las celebraciones lleguen al mínimo requerido.

4. Visitas al Centro

LaguNatura es un **Centro Infantil**, por lo que ningún adulto que no forme parte del Personal del Centro, podrá acceder al interior de las instalaciones en las zonas destinadas al ocio de los niños durante la celebración de los cumpleaños u otros eventos.

No obstante, en casos justificados se autorizará la entrada de un tutor a las zonas de juego cuando el niño requiera de su vigilancia constante por **necesidades especiales del menor**, ya que el Centro no ofrece atención personalizada.

Los padres/tutores podrán solicitar visitar el Centro para conocer las instalaciones, siempre y cuando el Centro esté vacío, tras la finalización de las celebraciones, una vez todos los niños hayan abandonado el Centro. Para ello se debe solicitar **cita previa** en Secretaría (676.15.04.95) y la Directora del Centro les recibirá en el día y hora acordados.

No se atenderá sin cita previa, especialmente cuando el Centro esté cerrado

5. Recepción y Recogida de niños

- El Centro **abrirá puntualmente sus puertas a la hora contratada, por lo que se ruega que ni niños ni padres llamen al timbre antes de tiempo.**

- **Se ruega Puntualidad** con los horarios de comienzo y finalización del evento.

- Se dispondrá de un tiempo de “cortesía” **de 15 minutos** para esperar a que los padres dejen y recojan a sus hijos antes y después del evento, tiempo tras el cual los padres deben abandonar el Centro, tanto para permitir el comienzo de la programación de las actividades contratadas como para el cierre de las instalaciones.

La celebración ha terminado pero el Personal del Centro sigue trabajando para recoger y limpiar las instalaciones, y preparar las celebraciones de la siguiente jornada.

- Los niños que no puedan incorporarse a la celebración a la hora contratada podrán solicitar el acceso llamando al timbre. Se ruega haber **avisado previamente** del retraso de su llegada, si se sabe con antelación, para incluir esta circunstancia en la programación. Podrán acceder a las horas en punto o a las medias, para minimizar las interrupciones de las celebraciones.

- **El Centro no garantiza que los niños que lleguen con retraso puedan llegar a tiempo de realizar la temática** escogida, o a tiempo de estar presentes en el momento de la apertura de regalos. Cada celebración tiene una programación en tiempo que no puede modificarse por las circunstancias particulares de cada invitado. Esto no conlleva a derecho a descuento proporcional por el tiempo no disfrutado. Se entiende que la reserva de la plaza es por el tiempo total de la celebración contratada, y es responsabilidad de cada padre atenerse a las condiciones pactadas con el contratante. El Centro tiene una programación que está obligado a seguir para cumplir con las condiciones pactadas por todas las celebraciones que se desarrollen en cada fecha.

- Los padres que necesiten **recoger antes** a sus hijos deberán indicarlo previamente, para incluirlo en la programación y que el Personal esté pendiente de la recogida fuera de hora.

- Para evitar interrumpir las actividades de continuo, los padres sólo podrán **traer o recoger** a los niños en períodos fraccionados de 30 minutos, a las horas **en punto o a las medias.**

6. Regalos

Por motivos organizativos, de haber regalos, los padres entregarán a los monitores, al entrar, un **MÁXIMO DE 3 REGALOS** por cumpleaños@

Cada regalo debe estar **debidamente identificado** con el NOMBRE del cumpleaños@, escrito con rotulador de punta gruesa y bien visible, o con una etiqueta bien adherida en el paquete y en la bolsa.

Por razones de espacio **no se admitirán regalos de gran volumen** como bicicletas, patinetes, maletas o mochilas con ruedas.

7. Autorización Grupal para toma y publicación de Fotos

LaguNatura se reserva el derecho a la toma de imágenes o vídeos a nivel general de los niños que participen en las diversas actividades que se desarrollan en el Centro, como difusión del trabajo que se realiza, siempre y cuando los padres o tutores de los menores lo autoricen.

La toma de imágenes no supone coste adicional. No es un servicio incluido en el presupuesto, por lo que no puede ser exigido. El objetivo es servirse de estas imágenes y vídeos para promocionar las actividades del Centro y orientar con ello a otros padres y madres sobre las actividades.

Para ello **firmarán el documento de autorización** que el Centro les facilitará el mismo día del cumpleaños antes del comienzo de la celebración, y como representantes de todos los padres y madres de los niños invitados. Por lo que deberán contactar con ellos para contar con la aprobación de todos ellos.

En el caso de que alguno de los padres no esté de acuerdo con la toma de imágenes, el Centro ofrece la opción de pixelarles para que el resto de padres no pierdan las fotos. Esta opción es posible siempre que no supere la cifra de 3 niños a **pixelar**, y que sus padres/madres/tutores estén de acuerdo.

Hasta el momento de la firma se pedirá que dejen constancia por escrito, en el WhatsApp de Dirección o Secretaría, de su deseo de ser o no fotografiados, indicando “AUTORIZAMOS FOTOS” o “NO AUTORIZAMOS FOTOS”. En este punto la Normativa debe ser estricta dado que se trata de menores de edad.

En el caso de NO autorizar, el grupo NO será fotografiado de ninguna manera para evitar que cualquier foto o vídeo pueda infiltrarse de forma accidental en las redes sociales del Centro.

No obstante, para los grupos que NO autoricen a Fotos, por cortesía, durante la apertura de regalos, momento en el que se encuentra el grupo completo reunido, se les tomará **una foto de recuerdo** que se enviará **por privado** a los padres contratantes.

Las fotografías se enviarán **a la finalización de la celebración o en los días siguientes**, según volumen de trabajo.

8. Temporada Alta / Baja

LaguNatura ofrece sus servicios durante todos los meses del año. El número mínimo de niños requerido para una celebración única (aquella que no comparte instalaciones con otras celebraciones) es distinta en función de la fecha solicitada, siendo ese mínimo de 15 niños para los meses de temporada baja y de 20 para los meses de temporada alta.

A continuación se especifican los meses que pertenecen a cada tipo de temporada, que a su vez vienen determinados en función de la demanda:

TEMPORADA ALTA: De Marzo a Noviembre, ambos incluidos

TEMPORADA BAJA: Diciembre, Enero y Febrero.

