

**CONDICIONES GENERALES DE VENTA DE ENTRADAS, ESTANCIAS,  
SERVICIOS ASOCIADOS A INTERMEDIARIOS Y VIAJES  
COMBINADOS:  
PROFESIONALES DEL TURISMO Y GRUPOS - 25/03/2025**

## **1. DISPOSICIONES GENERALES**

Las presentes Condiciones Generales de Venta regularán expresamente las relaciones surgidas entre PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. (con C.I.F nº A-45871472 y domicilio en Autovía CM-40, KM13, 45004 - Toledo) y los intermediarios (en lo sucesivo denominado el/los “**Cientes Finales**”) que adquieran entradas para a su vez revender las mismas a sus propios clientes finales para que estos últimos asistan al Parque de espectáculos “PUY DU FOU ESPAÑA” (en lo sucesivo, el “**Parque**”), y al Espectáculo nocturno denominado “EL SUEÑO DE TOLEDO” (en lo sucesivo, el “**Espectáculo**”), sitas en Toledo.

- Se entenderán como “**entradas**” los tickets de acceso al Parque Puy du Fou España;
- “**entradas espectáculo nocturno**”, los tickets de acceso al espectáculo nocturno El Sueño de Toledo;
- “**entrada combinada**”, los tickets de acceso tanto al Parque de día como al Espectáculo nocturno;
- “**complementos**”, los Pases Emoción, Pases Gran Emoción, y otros complementos vinculados a las entradas, tales como consignas, alquiler de sillas de ruedas y contratación de servicios adicionales (ej. Tarifa flexible);
- “**restauración**”, los servicios de restauración contratados;
- “**viaje combinado**”, cuando se trate de toda combinación de al menos dos de los siguientes servicios de viaje vendidos o propuestos para su venta por Puy du Fou España, S.A., cuando la combinación sea contratada con una única operación y por un precio global:
  - a. Transporte (incluyendo traslados organizados por Puy du Fou España o sus intermediarios).
  - b. Alojamiento.
  - c. Entradas para el parque y/o espectáculos.
  - d. Otros servicios turísticos no accesorios al transporte o al alojamiento.

La adquisición, tenencia y/o el uso de entradas, entradas espectáculo nocturno, entrada combinada, complementos, restauración y viajes combinados, implica la aceptación expresa de las presentes Condiciones Generales de Venta.

PUY DU FOU ESPAÑA, S.A., con el fin de mejorar los servicios y productos ofrecidos en su página web, se reserva el derecho a modificar en cualquier momento las presentes Condiciones Generales de Venta, así como cualesquiera otras condiciones generales o particulares, reglamentos de uso, o avisos que resulten de aplicación.

El visitante acepta que podremos notificarle las modificaciones en los sitios web de Puy du Fou España, y que dichas modificaciones surtirán efecto treinta días después de dicha notificación en web.

El deber de notificación a los Clientes Finales se entenderá cumplido mediante la modificación de las Condiciones Generales de Venta expuestas en la Web [www.puydufou.com/espana](http://www.puydufou.com/espana) y/o en las instalaciones del Parque y/o Espectáculo.

En todo caso, antes de adquirir las Entradas del Parque y/o Espectáculo y demás conceptos, el Cliente podrá consultar siempre las Condiciones Generales de Venta de PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. que resulten aplicables. El Cliente Final deberá informar a sus clientes de las presentes Condiciones Generales de Venta.

## **2. VALIDEZ Y CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LAS ENTRADAS**

Las Entradas solo son válidas para las fechas en ellas indicadas, conforme a lo seleccionado en el proceso de compra. No obstante, y para la opción de Entrada combinada de Parque + Espectáculo, deberán consultar las condiciones particulares que se indican en la Entrada.

Las entradas, entradas espectáculo nocturno, entradas combinadas, complementos, restauración y viajes combinados son nominativas e intransferibles (quedando prohibida su reventa) y solo pueden ser utilizadas por las personas especificadas en las mismas. A este respecto, el personal de PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. podrá solicitar al Cliente Final que muestre un documento de identidad oficial. Sin perjuicio de lo señalado más adelante, PUY DU FOU ESPAÑA S.A. no admite ninguna responsabilidad por cualquier Entrada pérdida, robada, deteriorada o destruida.

Los Clientes Finales deberán cumplir con la normativa interna del Parque y/o Espectáculo. PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. se reserva el derecho de admisión, pudiendo expulsar a quienes infrinjan dichas normas, quienes no tendrán derecho a obtener el reembolso del pago realizado.

PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. comunica que el acceso a los distintos espectáculos que conforman su oferta de ocio se encuentra condicionada por las limitaciones de aforo y número de pases de cada espectáculo, sin que por tanto pueda garantizarse el acceso por el usuario a todos ellos.

## **3. COMPRA DE LAS ENTRADAS**

### **3.1. Proceso de compra**

La compra de Entradas para grupos se podrá realizar a través del teléfono en el número +34 925 63 01 37, de 09:30 a 19:00, de lunes a viernes; y de 09:30 a 18:00, los sábados y domingos; o bien vía correo electrónico [odv.es@puydufou.com](mailto:odv.es@puydufou.com); o solicitud de reserva vía formulario web.

Se considerará compra para grupo la compra conjunta de más de veinte (20) Entradas adquiridas y abonadas para el mismo día de visita.

El Cliente Final deberá elegir las Entradas, indicando su número, los concretos servicios asociados a las mismas y la fecha para su utilización por su Cliente, colocándolas en su cesta de compra. Después de hacer clic en "Realizar la Compra", deberá introducir los datos en los campos previstos a este efecto (siempre es posible volver al paso anterior para modificar los elementos indicados) y, a continuación, antes de validar la solicitud,

deberá verificar el pedido, incluidas las fechas de las Entradas, el precio, y los datos de pago. PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. acusará la recepción mediante correo electrónico, adjuntando la factura y las Entradas.

Para que los Cliente Final puedan beneficiarse de los precios establecidos para reservas anticipadas, en todo caso con sujeción a los límites de aforo existentes, éstos deberán realizar su pedido con una antelación mínima de 30 días antes de la visita. Además de lo reseñado anteriormente, los Cliente Final deberán especificar en todo caso la dirección de entrega (postal o electrónica) y el nombre de los beneficiarios de las Entradas.

### 3.2 Efectos de la compra

La Compra será definitiva y vinculante para PUY DU FOU ESPAÑA S.A. una vez se produzca el pago íntegro de la compra. En el caso de un pedido para grupo, de más de 20 entradas, la compra es definitiva una vez realizado el pago del depósito previsto en el artículo 5 de estas Condiciones Generales de Venta.

Asimismo, la compra es definitiva para el Cliente Final desde el momento en el que PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. acepte el pedido, y solo podrá ser cancelada o modificada conforme a las condiciones previstas en las presentes Condiciones Generales de Venta.

## 4. PRECIOS

Los precios de las Entradas para el Parque y/o Espectáculo, así como del resto de conceptos, están indicados en los folletos y/o en la Web de PUY DU FOU ESPAÑA S.A. Todos los precios están indicados en euros, IVA incluido. Estos precios en ningún caso incluyen gastos personales dentro del Parque.

Los niños menores de tres (3) años no abonarán el precio de las Entradas y estarán sentados en el mismo asiento que el adulto al que acompañan. El personal de PUY DU FOU ESPAÑA podrá solicitar en cualquier momento un justificante de la edad del niño. En caso de la no presentación del justificante, se le aplicará la tarifa de adulto. La gratuidad referida se extiende únicamente al acceso al Parque de día y al Espectáculo Nocturno y no a los demás servicios de restauración, hospedaje y/u otros en su caso contratados.

En todo caso, se tendrá en cuenta la edad del niño en el momento de la asistencia al Parque, no al tiempo de la realización de la reserva.

Para el caso de personas con discapacidad igual o superior al 33%, a su llegada al Parque se deberá presentar en Taquillas la documentación acreditativa de la discapacidad a efectos de comprobar la procedencia del descuento aplicado.

PUY DU FOU ESPAÑA S.A. pone a disposición del Cliente Final varios tipos de precios:

- **Precio con reserva anticipada:** si el Cliente Final adquiere la Entrada con más de 30 días de antelación al día de visita al Parque de día y/o Espectáculo Nocturno podrá beneficiarse del precio con reserva que indican los folletos o la Web.
- **Precio sin reserva anticipada:** si el Cliente Final adquiere las Entradas con menos de 30 días de antelación al día de visita al Parque de día y/o Espectáculo Nocturno,

únicamente podrá adquirir las Entradas al precio que figure sin reserva (precio de compra en taquillas).

En lo que se refiere al Espectáculo, El Cliente Final podrá adquirir dos tipos diferentes de Entradas para sus Clientes:

- A. **Ubicación Preferente:** se adquiere un asiento situado en la zona preferente del patio de butacas. Tiene un coste adicional por Entrada que se indica en [www.puydufouespana.com/espana](http://www.puydufouespana.com/espana) o,
- B. **Ubicación Clásica:** se adquiere un asiento fuera de zona preferente del patio de butacas.

Tanto para ubicación preferente como clásica, la asignación de asientos se realiza de manera automática, sin posibilidad de elección por parte del Cliente final.

El Cliente Final no podrá revender las Entradas a un precio diferente al acordado, tampoco podrá utilizar las Entradas en rifas, sorteos, concursos o gratuidades sin la expresa autorización previa de PUY DU FOU ESPAÑA, S.A.

Por la compra de más 20 Entradas de grupo, PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. entregará una (1) Entrada gratuita. En ningún caso el grupo podrá disfrutar del Parque y/o Espectáculo con más Entradas gratuitas que Entradas pagadas.

## 5. MODOS DE PAGO

El pago de la compra de Entradas y demás conceptos para grupos se podrá realizar a través de transferencia bancaria, domiciliación bancaria o mediante tarjeta de crédito o débito, y se realizará de la siguiente forma:

- Antes de siete (7) días pago de depósito del 25% del total; 30 días antes de la fecha de visita, pago del 75% restante.
- Para las cotizaciones con 30 días antes de la fecha del servicio, el pago será del 100%.

La emisión de la factura se realizará una vez prestado el servicio ofertado.

En el caso del Espectáculo, la asignación de asientos en la tribuna se realizará una vez se reciba el pago completo de la reserva.

## 6. INCIDENCIAS EN EL PAGO

En caso de que concurra cualquier incidencia relacionada con el pago del precio de las Entradas, ya sea un retraso en el pago, un rechazo del cargo en cuenta o cualquier otra incidencia, PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. se reserva el derecho de cancelar todo o parte del pedido y/o rechazar nuevos pedidos del Cliente Final, sin perjuicio de cualquier otro recurso legal que le pudiese corresponder.

## **7. ENTREGA DE LAS ENTRADAS**

Siempre que previamente el Cliente Final hubiera abonado la totalidad del precio de las Entradas, éstas serán enviadas al correo electrónico del Cliente Final.

En caso de pérdida o de deterioro de las Entradas, el Cliente Final informará de ello a PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. lo antes posible, para poder reponerlas vía correo electrónico.

El Cliente Final no está autorizado a ofrecer ninguna prestación relativa a las Entradas en concepto de regalos promocionales, primas o lotería.

## **8. CONDICIONES DE LAS ENTRADAS Y DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Las entradas, entradas espectáculo nocturno, entradas combinadas y complementos son nominativas y únicamente válidas en las fechas contenidas en las mismas. El personal del Parque podrá solicitar la exhibición del documento de identidad a cualquier Cliente Final, a los solos efectos de comprobar que las Entradas se encuentran en posesión de su titular. De no exhibirse, PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. se reserva el derecho de rechazar el acceso al Parque y/o Espectáculo, sin posibilidad de reembolso por parte del Cliente Final.

Los restaurantes del Parque son accesibles a los Clientes Finales, siempre con sujeción a las normas de aforo existentes. En caso de que la Entrada comprenda servicios de restauración, el Cliente Final deberá confirmar su reserva a su llegada al Parque, en las ventanillas habilitadas al efecto, de forma que su cupón de restauración sea debidamente validado. En este último caso, el grupo deberá acudir al punto de restauración en grupo, no por separado, a la hora acordada previamente con PDFES. El responsable del grupo deberá presentar el bono de restauración en el restaurante. En caso de no cumplir con este procedimiento, no se prestará el servicio contratado.

Lo anteriormente dispuesto es igualmente aplicable a los talleres escolares.

Los cupones específicos de catering serán únicamente aceptados en los establecimientos de comida rápida del Parque y serán válidos exclusivamente para el día de la visita.

No se acepta el acceso al recinto de Puy du Fou España (incluido parking) acompañado de animales, salvo casos de perros de asistencia, presentando la correspondiente acreditación a tal efecto.

No se permite el acceso al recinto con neveras rígidas, ni semirrígidas de más de 20 litros.

Todo menor de edad deberá ir necesariamente acompañado por uno de sus padres u otro adulto autorizado. Los grupos de escolares deberán cumplir con el Decálogo de buenas prácticas, que se facilitará a la Institución Educativa.

Puy du Fou España no garantiza la visualización de todos los espectáculos en un solo día.

El Pase Emoción permitirá tener acceso a un espacio reservado a tal efecto, dentro del límite de plazas disponibles y según las condiciones particulares que los rigen y se encuentran publicadas en la página web.

En lo que se refiere al Espectáculo Nocturno, la Entrada sólo es válida para el día y la función reservada y conlleva un asiento específico en la ubicación reservada: Clásica o Preferente. Los niños con entrada gratuita permanecerán sentados en las rodillas de sus acompañantes durante toda la representación. El número de entradas gratuitas no podrá superar el número de entradas de pago.

## **9. RECLAMACIONES**

El Cliente Final puede dirigir sus quejas, reclamaciones o solicitudes de información al Servicio de Atención al Cliente de PUY DU FOU ESPAÑA, S.A., por carta certificada con acuse de recibo a la siguiente dirección: CM 40, Salida 13 - 45004 Toledo, por correo electrónico [info.es@puydufou.com](mailto:info.es@puydufou.com) o por teléfono en el siguiente número: 925 630 135.

Toda reclamación relativa a las entradas, entradas espectáculo nocturno, entradas combinadas, complementos y restauración y/o viaje combinado deberá ir acompañada de las propias Entradas y los cupones o vales integrantes de las mismas, así como de cualquier documentación acreditativa de los hechos en que se fundamenta la reclamación.

PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. hará sus mejores esfuerzos para dar respuesta a las reclamaciones recibidas en un plazo máximo de 30 días naturales desde la recepción de la reclamación.

Asimismo, si PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. planteara al Cliente Final varias soluciones, este deberá dar una respuesta en el plazo más breve posible, no superando en ningún caso las 72 horas.

## **10. MODIFICACIONES Y CANCELACIONES PARCIALES O TOTALES**

Las condiciones de cancelación que se especifican en la presente cláusula resultan aplicables a todos los servicios, que por su naturaleza fueran susceptibles de modificación o cancelación, ofrecidos por PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. que están englobados en el concepto de entradas, entradas espectáculo nocturno, entradas combinadas, complementos y restauración, tal y como este término se define en la cláusula 1. (salvo que en las propias Entradas se establezcan sus propias condiciones).

El Cliente Final debe asegurarse, antes de tramitar la compra, de la exactitud y adecuación de los datos introducidos y las fechas seleccionadas, ya que automáticamente se le aplicarán las condiciones de cancelación estipuladas en la cláusula 10.1.

Hasta 30 días antes de la fecha de visita se permitirá reducción sin penalización del 20% máximo del total de personas. Hasta 7 días antes de la fecha de visita, se permitirá ampliar personas y servicios, siempre sujeto a disponibilidad.

## 10.1. Cancelaciones

Las entradas, entradas espectáculo nocturno, entradas combinadas, complementos y restauración no admiten modificaciones, cancelaciones, ni reembolsos, salvo por causas de fuerza mayor. En este último caso, el Cliente Final deberá comunicar la imposibilidad de canjear sus entradas, complementos, restauración y/o alojamiento siempre antes de la fecha prevista para su visita; en caso de presentar justificante después de dicha fecha, no se tendrá en cuenta su solicitud. En el caso de que el Cliente Final no acuda a disfrutar del Parque de día y/o Espectáculo Nocturno el día señalado en la Entrada sin causa de justificación alguna, independientemente de la causa, no tendrá derecho a exigir el reembolso o modificación de la fecha de Entrada por parte de PUY DU FOU ESPAÑA S.A. En el caso de los viajes combinados, el Cliente Final podrá cambiar o anular su reserva hasta una semana antes de la fecha de su visita. Una vez pasada la fecha máxima, se facturará el 100% de la reserva.

- Cancelaciones con 60 días de antelación: reembolso del 50% del total de depósito
- Cancelaciones con 45 días de antelación: reembolso del 25% del total del depósito
- Cancelaciones con 30 días de antelación o menos: no reembolso

**DERECHO DE DESESTIMIENTO POR COMPRA A TRAVÉS DE LA WEB O POR TELÉFONO:** El Cliente Final ha de tener en cuenta que tal y como establece el artículo 103 de la Ley de Consumidores y Usuarios, el derecho de desistimiento no podrá ser ejercitado en aquellos contratos que se refieran al suministro de servicios relacionados con actividades de esparcimiento cuando prevean una fecha o un periodo de ejecución específicos, por lo tanto, el Cliente Final no estará investido de dicho derecho de desistimiento en relación la adquisición de las Entradas dado que las mismas son adquiridas para disfrutar del Espectáculo para una fecha concreta.

Además, en el caso de cancelaciones de compra de Entradas para grupos, PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. reembolsará al Cliente Final los siguientes porcentajes del precio total del depósito, dependiendo del plazo de antelación con el que se realice la cancelación de acuerdo con lo previsto en el siguiente cuadro:

Gastos de anulación	Anulación de 60 a 45 días antes de la fecha.	Anulación de 45 a 31 días antes de la fecha.	Anulación 30 días antes de la fecha o menos.
Parque Puy du Fou España	0%	0%	100% gastos.
"El Sueño de Toledo" Puy du Fou España + "El Sueño de Toledo"	50% retención de la señal	75% retención de la señal	100% gastos.

## 11. MODIFICACIONES Y CANCELACIONES POR PUY DU FOU ESPAÑA, S.A.

### 11.1. Modificaciones y cancelaciones por PUY DU FOU ESPAÑA aplicables a sus productos y servicios ofertados (no viajes combinados)

Las entradas, entradas espectáculo nocturno, entradas combinadas, complementos y restauración no serán reembolsadas si la imposibilidad de prestación del/de los servicios/s tiene por causa la fuerza mayor (art 58.b Real Decreto 2816/1982, de 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas).

En caso de suspensión del espectáculo nocturno o cierre del Parque por circunstancias de fuerza mayor, el equipo de reservas de Puy du Fou España se pondrá en contacto con el Cliente Final a la mayor brevedad posible desde el momento en que se confirme la cancelación del espectáculo o cierre del Parque a través de los medios de comunicación de Puy du Fou España (RRSS, altavoces del Parque, página web, etc.), vía correo electrónico o teléfono, para proponerle una solución.

La suspensión de alguno/s de lo/s espectáculo/s diurno/s por circunstancias organizativas que impidan su celebración o por causas de fuerza mayor, no implica el cierre del Parque, por lo que no será aplicable lo especificado en el párrafo anterior, no cabiendo por tanto derecho a reembolso.

## **11.2. Modificaciones y cancelaciones por PUY DU FOU ESPAÑA aplicables a los viajes combinados**

### **Modificaciones y cancelaciones**

#### **a) Modificación por Puy du Fou España antes del inicio del viaje combinado**

Si PUY DU FOU ESPAÑA se ve obligado a modificar de manera significativa alguno de los elementos esenciales del contrato de viaje combinado, el Cliente Final tendrá derecho a optar por:

- i. Aceptar la modificación propuesta.
- ii. Resolver el contrato sin penalización, con derecho a reembolso total de las cantidades abonadas.
- iii. Aceptar un viaje combinado de calidad equivalente o superior, si PUY DU FOU ESPAÑA puede ofrecerlo. Si el viaje propuesto fuera de menor calidad, el Cliente Final tendrá derecho al reembolso de la diferencia de precio.

En caso de fuerza mayor (según lo definido en el artículo 159 TRLGDCU), PUY DU FOU ESPAÑA se compromete a negociar con sus proveedores para minimizar los costes de cancelación.

#### **b) Cancelación por Puy du Fou España antes del inicio del viaje combinado**

En caso de cancelación del viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por causas no imputables al cliente final, éste tendrá derecho a:

- i. Reembolso total de lo pagado.
- ii. O bien a un viaje combinado de calidad equivalente o superior, sin coste adicional, en caso de que PUY DU FOU ESPAÑA pudiera ofrecerlo.

En caso de fuerza mayor (según lo definido en el artículo 159 TRLGDCU), PUY DU FOU ESPAÑA se compromete a negociar con sus proveedores para minimizar los costes de cancelación.

#### **c) Modificaciones y/o cancelaciones una vez iniciado el viaje combinado**

Si una vez iniciado el viaje combinado se produce una falta de conformidad con lo contratado:

- i. PUY DU FOU ESPAÑA tomará todas las medidas razonables para solventarla sin coste para el Cliente Final, salvo que sea imposible o implique un coste desproporcionado.

- ii. Si la falta de conformidad no puede subsanarse y afecta sustancialmente a la ejecución del viaje, el Cliente Final podrá resolver el contrato sin penalización y tendrá derecho a una reducción del precio.
- iii. En caso de fuerza mayor que obligue al cierre del parque una vez iniciado el viaje:
  - o No habrá derecho a reembolso del precio del alojamiento, debido a que el viaje ya ha comenzado.
  - o Se reembolsará el precio de las entradas si el Cliente Final no acepta un cambio de fecha.
  - o Si el Cliente Final disfruta del Espectáculo nocturno a pesar del cierre del parque, solo se procederá al reembolso o cambio de fecha de la entrada diurna al parque.

### **Responsabilidad del organizador**

Puy du Fou España será responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato, salvo que la falta de conformidad sea imputable al Cliente Final o a terceros ajenos a la prestación de servicios del viaje, o bien a circunstancias inevitables y extraordinarias.

### **Reclamaciones y plazos**

En caso de insatisfacción o incumplimiento contractual, el Cliente Final podrá presentar una reclamación a Puy du Fou España en el plazo máximo de **dos (2) años** desde la finalización del viaje combinado.

## **12. CESIÓN DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES**

El Cliente Final no podrá ceder los derechos y obligaciones que le correspondan por razón de las presentes Condiciones Generales de Venta, incluidos los propios pedidos o Entradas.

## **13. PROPIEDAD INTELECTUAL**

PUY DU FOU ESPAÑA, S.A es titular único de los derechos de propiedad industrial relativos a su marca y demás signos distintivos de su propiedad.

En consecuencia, el Cliente Final y su Cliente se obligan a no realizar acto alguno de disposición de las marcas y signos distintivos de PUY DU FOU ESPAÑA, S.A, incluyendo su utilización por cualquier medio, físico o digital, para fines distintos de los, en su caso, expresamente autorizados. Esta obligación tiene carácter indefinido.

En ningún caso se entenderá que el acceso, navegación y utilización de la Web por parte del Cliente Final y/o la adquisición de Entradas y/o la asistencia al Parque y/o Espectáculo implica una renuncia, transmisión, licencia o cesión total o parcial de derechos de propiedad intelectual, industrial, o de cualquier otra índole por parte de PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. a favor del Cliente Final o terceros.

Las referencias a marcas o nombres comerciales registrados, u otros signos distintivos, ya sean titularidad de PUY DU FOU ESPAÑA S.A. o de terceras empresas, llevan implícita la prohibición sobre su uso sin el consentimiento de PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. o de sus legítimos titulares.

## 14. DATOS PERSONALES (LOPD)

De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018 y en el Reglamento (UE) 2016/679, PUY DU FOU ESPAÑA S.A. informa al Cliente Final como sigue en lo relativo al tratamiento de sus datos personales y los de sus Clientes:

- Responsable: PUY DU FOU ESPAÑA S.A.
- Finalidad: Gestión contractual derivada de la relación presente.
- Legitimación: Consentimiento del interesado y ejecución contractual.
- Destinatarios: Los datos proporcionados no serán cedidos a ningún tercero, salvo obligación legal.
- Derechos: Acceder, rectificar, suprimir los datos, oposición, limitación y portabilidad, los cuales se podrán hacer efectivos en la dirección del responsable que consta en este contrato, a la siguiente dirección de correo electrónico [misdatos@puydufou.com](mailto:misdatos@puydufou.com).

Información adicional: Por favor, consulte la información adicional y detallada sobre la protección de datos en la página web <https://www.puydufouespana.com/es/politica-de-proteccion-de-datos-personales>. Asimismo, se le remitirá una copia de dicha Política de Privacidad a su correo electrónico durante el proceso de reserva.

## 15. RESPONSABILIDADES

PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. solo será responsable de los daños y perjuicios que se cause a los Clientes, terceros o bienes cuando sean causados por su culpa grave o negligencia conforme a las disposiciones legales.

En consecuencia, PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. no será responsable de aquellos incumplimientos que traigan causa en hechos imputables al Cliente, de los que éste responderá conforme a derecho, o que, en general, traigan causa en hechos que no le sean directamente imputables.

Los planes personales, incluidos viajes, alojamientos o prestaciones, que hubieran contratado el Cliente por su cuenta, corren de su cuenta y riesgo. PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. no asume ninguna responsabilidad al respecto.

## 16. CAUSAS FORTUITAS O FUERZA MAYOR

Además de los elementos generalmente aceptados por la jurisprudencia como casos de fuerza mayor, las obligaciones de PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. quedarán automáticamente suspendidas, sin que este último sea considerado responsable de cualquier incumplimiento, en caso de fuerza mayor y, en general, en el caso de un evento fuera de su control, que impida la ejecución normal del Parque y/o Espectáculo, tales como: circunstancias meteorológicas extremas, inundación, incendio, catástrofes sanitarias, incluidas las pandemias, huelga o cierre patronal en la empresa de PUY DU FOU ESPAÑA, S.A. o de sus proveedores, dificultades de aprovisionamiento, decisión de una autoridad administrativa, disturbios, vandalismo, accidente, bloqueos o retrasos en el transporte, fuerza mayor de los proveedores o cualquier otra causa, que ocasione

un paro parcial o total para PUY DU FOU ESPAÑA S.A. o sus proveedores. PUY DU FOU ESPAÑA S.A. informará al Cliente Final de la ocurrencia de un evento de este tipo por correo electrónico. Si el caso de fuerza mayor o sus consecuencias tuviera una duración de más de 20 días a contar desde el envío del correo electrónico, cada una de las partes podrá cancelar la compra de las Entradas, mediante carta certificada con acuse de recibo, y sin que esta cancelación pueda dar lugar a una compensación, penalización o indemnización.

## 17. SEGURO

PUY DU FOU ESPAÑA, S.A cuenta con un seguro de responsabilidad civil por daños personales, materiales e inmateriales por importe máximo de 15.000.000,00€.

El importe máximo de la indemnización por siniestro será de 15.000.000,00€ por daños personales, materiales e inmateriales.

## 18. CLÁUSULA DE SALVAGUARDA

Todas las cláusulas o extremos de las presentes Condiciones Generales de Venta deben ser interpretadas de forma independiente y autónoma, no viéndose afectadas el resto de las estipulaciones, en caso de que una de ellas haya sido declarada nula por sentencia judicial o resolución arbitral firme. Se sustituirá la cláusula o cláusulas afectadas por otra u otras que preserven los efectos perseguidos por las Condiciones Generales de Venta.

## 19. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Para toda cuestión litigiosa derivada o relacionada con la presente relación será de aplicación la legislación española, sometiéndose las partes expresa y voluntariamente a los Juzgados y Tribunales de Toledo.

Podrás obtener todas las Condiciones Generales de Venta en [www.puydufouespana.com/espana](http://www.puydufouespana.com/espana) o en el +34 925 63 01 35.

## 20. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DE PUY DU FOU ESPAÑA. CAUSAS CONCRETAS

Puy du Fou España declina toda responsabilidad y no ofrecerá por tanto cancelación, modificación o reembolso de las Entradas adquiridas por las siguientes causas, resultando el siguiente listado meramente enunciativo y no limitativo:

- **Tiempo de espera en colas por causas no imputables a PUY DU FOU ESPAÑA, S.A.:** los visitantes deben planificar su visita con antelación para poder disfrutar de todos los espectáculos. El tiempo de espera en colas puede ascender a 45 min - 1 hora, no obstante y en circunstancias extraordinarias, puede llegar a ser mayor en días de gran afluencia de público. Asimismo, se ofrece a los visitantes que así lo deseen la posibilidad de agilizar el tiempo de espera a través de la adquisición del producto "Pase emoción".
- **Lluvias y otra climatología adversa:** los espectáculos se celebrarán en caso de lluvia y otra climatología adversa, salvo casos extremos como: inundaciones, vientos huracanados, nevadas catastróficas, etc.

- **Baja visibilidad debido al uso de paraguas por otros visitantes:** en el reglamento del parque publicado en la web: [insertar enlace] se indica la prohibición del uso de paraguas en los espectáculos.
- **Enfermedades comunes:** gripe, COVID, etc.
- **Enfermedad o muerte de un familiar/amigo/conocido:** excepto familiares de 2º grado de consanguinidad o afinidad, debiendo aportar la documentación acreditativa a tal efecto. No aplicará a todo el grupo, solo a los propios afectados y a los familiares de 2º grado de consanguinidad o afinidad.
- **Aforo:** Puy du Fou España declara responsablemente que no vende más entradas de su aforo máximo permitido.
- **Retrasos en los servicios de restauración** por causas ajenas al personal que generen retrasos para visitar espectáculos: como por ejemplo problemas con el sistema de pagos.
- **Imposibilidad de disfrutar del pase de un espectáculo por cierre de puertas:** el cierre de puertas de los espectáculos se realiza 5 minutos antes del comienzo de los mismos.
- **Discrepancia en tarifas:** todas las tarifas se encuentran publicadas en la página web. Asimismo, en las presentes Condiciones Generales de Venta se informa a los Clientes de que las tarifas son dinámicas.
- **Errores en el canje de tarjetas regalo y similar:** en la página web se especifica claramente los pasos a seguir para realizar correctamente el canje de una tarjeta regalo y similar.