

CONDICIONES GENERALES DE VENTA DE ENTRADAS, ESTANCIAS Y SERVICIOS ASOCIADOS A PARTICULARES Y VIAJES COMBINADOS

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, Km 13.5, 45004 - Toledo, (en adelante **"Puy du Fou España"**) y los particulares, o grupo de particulares de menos de veinte (20) personas, que adquieran entradas (en lo sucesivo el/los, **"Cliente/s Final/es"**) para asistir al Parque **"Puy du Fou España"** (en lo sucesivo, el **"Parque de día"**) y/o al Espectáculo Nocturno denominado **"El Sueño de Toledo"**, (en lo sucesivo, el **"Espectáculo Nocturno"**) ambas denominadas conjuntamente como **"El Parque"**, sitas en Toledo. La versión vigente de las Condiciones será siempre la publicada en la web, por lo que el Cliente deberá revisar las presentes condiciones con carácter previo a la realización de la compra de sus entradas. 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, cuando la combinación sea contratada con una única operación y por un precio global:
 - Transporte (incluyendo traslados organizados por Puy du Fou España o sus intermediarios).
 - Alojamiento.
 - Entradas para el parque y/o espectáculos.
 - Otros servicios turísticos no accesorios al transporte o al alojamiento.
- **"Vale"**, el documento acreditativo de reserva entregado cuando esta es realizada
- **"Pase Accesibilidad"**, diseñado para personas con discapacidad y personas con movilidad reducida. Este pase te permitirá acceder a espacios reservados (para personas con movilidad reducida) y servicios adaptados.
- **"Pase Emoción"**: Da acceso a los asientos en ubicación preferente de los espectáculos de Puy du Fou España (excepto al **"El Sueño de Toledo"**) hasta completar el aforo. Se puede usar para cada espectáculo una vez al día en la fecha indicada (sujeto a disponibilidad). Para acceder a Puy du Fou España es imprescindible ser poseedor de una Entrada, no proporcionando el Pase Emoción por sí mismo, acceso al parque. Este no se puede devolver, cambiar ni reembolsar, y su reventa está totalmente prohibida. Puy du Fou España se reserva el derecho de ubicar visitantes en el espacio de la grada reservada a los Pase Emoción si fuese necesario. En caso de pérdida, robo o extravío, podrá ser reemplazado presentando el ticket original de compra.

Todas ellas, en adelante las **"Prestaciones"**.

La adquisición, tenencia y/o el uso de las Prestaciones, implica la aceptación expresa de las presentes Condiciones Generales de Venta, que deberán ser consultadas antes de ser adquiridas por el Cliente Final.

Las presentes Condiciones Generales de Venta son válidas a la fecha de compra y pueden ser actualizadas en cualquier momento, prevaleciendo la presente versión sobre cualquier otro documento proporcionado a los Clientes Finales siempre teniendo en cuenta el principio de conformidad con el contrato.

Puy du Fou España, con el fin de mejorar las Prestaciones ofrecidas 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, Reglamento Interno, o avisos que resulten de aplicación.

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

2. VALIDEZ Y CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LAS ENTRADAS

Las Prestaciones solo son válidas para las fechas indicadas en las correspondientes entradas, conforme a lo seleccionado en el proceso de compra. En caso de que el Cliente Final no se presente en la fecha indicada en la Entrada, pierde el derecho de uso de la misma y Puy du Fou España no estará obligado a permitirle el acceso. No obstante, y para la opción de Entrada combinada de Parque de día + Espectáculo Nocturno, el Cliente Final deberá consultar las condiciones particulares que se indican en la Entrada.

Las Prestaciones van asociadas al titular que ha realizado la reserva, por lo que son intransferibles, quedando prohibida su reventa. Los datos del titular podrán solicitarse en cualquier momento por el personal del Parque, por lo que estas solo pueden ser utilizadas por las personas especificadas en las mismas. A este respecto, el personal de Puy du Fou España podrá solicitar al Cliente Final que muestre un documento de identidad oficial. Sin perjuicio de lo señalado más adelante, Puy du Fou España, no asume ninguna responsabilidad por cualquier Entrada perdida, robada, deteriorada o destruida.

A este respecto, Puy du Fou España no tiene obligación de reexpedir Entradas en los casos mencionados con anterioridad, salvo decisión discrecional de la empresa.

Los Clientes Finales deberán cumplir con la normativa interna del Parque. Puy du Fou España se reserva el derecho de admisión, pudiendo expulsar a quienes infrinjan dichas normas, no teniendo derecho a obtener el reembolso del pago realizado por las Prestaciones.

Cualquier gestión de entradas relativa a Entradas compradas a través de intermediario deberá tramitarse a través del propio intermediario.

3. COMPRA DE LAS ENTRADAS

3.1. Proceso de compra de las Entradas y servicios asociados

Las Entradas y demás servicios asociados a las mismas se podrán adquirir a través de los siguientes medios:

Cuando el Parque está abierto:

- Por teléfono, en el número + 925 63 01 35 de 09:30 a 19:00, de lunes a viernes; y de 09:30 a 18:00, los sábados y domingos.

Cuando el Parque está cerrado:

- Por teléfono, en el número + 925 63 01 35 de 09:30 a 18:00, de lunes a viernes.

A través de la Web **puydufouespana.com** (en lo sucesivo la “Web”).

- En las propias taquillas del Parque, el día de la visita según calendario de apertura y disponibilidad de aforo.

La compra de Entradas a través de la Web se realizará en español, en francés o en inglés. El Cliente Final deberá elegir las Entradas, indicando su número, los servicios concretos asociados a las mismas y la fecha para su utilización, 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 acusará la recepción mediante correo electrónico, adjuntando la factura y las Entradas.

La falta de recepción del email por cualquier cuestión ajena a Puy Du Fou, tales como problemas técnicos, filtros de spam o error del Cliente Final en la dirección indicada, no genera derecho a reclamación ni a duplicados gratuitos.

Para que los Clientes Finales 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 setenta y dos (72) horas antes de la visita. Además de lo reseñado anteriormente, los Clientes Finales deberán especificar en todo caso la dirección de entrega (postal o electrónica) y el nombre de los beneficiarios de las Entradas.

3.2. Proceso de compra para personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

Puy Du Fou España cumple con la normativa vigente en materia de protección y no discriminación a las personas con discapacidad. En consecuencia, hemos adaptado el proceso de compra de las Entradas, así como de accesibilidad y disfrute de Las Prestaciones, de conformidad con las posibilidades del Parque Puy Du Fou y la información puesta a disposición en relación con el pase de accesibilidad (en adelante, el “**Pase de Accesibilidad**”).

Por ello, tenemos a disposición del Cliente Final un teléfono de contacto (+925 63 01 35), para que, en la compra de Entradas se aplique el porcentaje de descuento correspondiente. Tras la adquisición de la Entrada, el día de la visita, se deberá acudir a Taquillas, para presentar la acreditación de discapacidad o movilidad reducida, entregando el trabajador al Cliente Final un pase de accesibilidad con el que se permite el acceso a espacios reservados, accediendo a dichos asientos por la entrada de Pase Emoción. El Pase de Accesibilidad engloba tanto a la persona titular como a un acompañante de este.

Para garantizar asientos correlativos en El Sueño de Toledo, todas las entradas — tanto con descuento como sin él — deben adquirirse de forma conjunta por teléfono.

3.3. Efectos de la compra

La Compra será definitiva y vinculante para Puy du Fou España una vez se produzca el pago íntegro de la misma. Asimismo, la compra es definitiva para el Cliente desde el momento en el que Puy du Fou España acepte el pedido, y solo podrá ser cancelada o modificada conforme a las condiciones previstas en las presentes Condiciones Generales de Venta. La compra definitiva implica igualmente la plena aceptación de las Condiciones Generales de Venta por parte del Cliente Final. Si una de las cláusulas de las Condiciones Generales de Venta fuera invalidada o anulada por algún motivo, las demás cláusulas no se verán afectadas. A estos efectos, el Cliente Final podrá contactar con Puy du Fou España, en el: + 925 63 01 35 y en el email: info.es@puydufou.com.

4. PRECIOS

Los Precios de las Prestaciones están indicados en la Web y en su caso, publicidad autorizada de Puy Du Fou. Todos los precios están indicados en euros, IVA incluido. Estos precios en ningún caso incluyen gastos personales que los Clientes Finales puedan tener 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, sobre sus piernas. El personal de Puy du Fou España podrá solicitar en cualquier momento un justificante de la edad del niño. En caso de 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, alojamiento y/u otras Prestaciones en su caso contratadas.

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 pone a disposición del Cliente Final varios tipos de precios:

A) 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.

No obstante lo anterior, se informa al Cliente de que la tarificación es dinámica. Esto es, que los precios variarán según los siguientes tramos temporales. Dependiendo de la antelación con la que el Cliente formalice su reserva:

- Reservas con más de 30 días de antelación a la fecha de visita.
- Reservas con menos de 30 días de antelación y más de 3 días de antelación a la fecha de visita.

B) 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 Nocturno, el Cliente podrá adquirir tres tipos diferentes de Entradas:

A) Ubicación Plata: se adquiere un asiento en el corazón de la grada. Tiene un coste adicional por Entrada que se indica en puydufouespana.com

B) 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 puydufouespana.com

C) Ubicación Clásica: se adquiere un asiento fuera de zona preferente del patio de butacas.

En todos los casos, la asignación de asientos se realiza de manera automática, sin posibilidad de elección por parte del Cliente Final. En este sentido, Puy du Fou, hará sus mayores esfuerzos por garantizar la proximidad de los asientos adquiridos en una misma compra, atendiendo siempre a la disponibilidad en el momento de formalizarse la misma.

La grada está diseñada para garantizar la visibilidad desde todos los asientos que el Parque pone a disposición de los Clientes Finales. En este sentido, el Cliente Final entiende y acepta que, el hecho de que no exista proximidad más o menos relativa entre los asistentes o que esté situado en un asiento con más o menos altura, no le supone un inconveniente esencial ni, en general, le habilita para pedir restitución del precio de las Prestaciones, ni tan siquiera parcialmente.

5. MODOS DE PAGO

El pago de la compra realizada a través de la Web o por teléfono se podrá realizar mediante tarjeta de crédito, y se efectuará en el momento en el que el Cliente Final haga el pedido. Puy du Fou España, admite el pago con las siguientes tarjetas: Visa y MasterCard. El sistema de ventas a través de la Web utiliza un servidor seguro y la última tecnología en encriptación. El pago de la compra realizada en las taquillas se realizará mediante tarjeta bancaria o mediante pago en efectivo. Al igual que en el caso anterior, Puy du Fou España, admite las siguientes tarjetas: Visa y MasterCard.

El pago se considerará efectuado únicamente cuando la entidad bancaria confirme la operación. Cualquier rechazo del pago anula automáticamente la reserva. Es responsabilidad del Cliente Final cerciorarse de la correcta ejecución del pago.

6. ENTREGA DE LAS ENTRADAS

Si el Cliente Final adquiere las entradas, entradas espectáculo nocturno, entradas combinadas, complementos y/o restauración en las taquillas, se le hará entrega de las mismas en ese mismo momento en la propia taquilla.

Si el Cliente Final adquiere las Prestaciones por vía telefónica, se le enviará al Cliente Final vía correo electrónico un enlace, el cual le redirigirá a la pasarela de pago donde podrá adquirir las Entradas. Las cuales se le enviarán por correo electrónico una vez que el pago haya sido confirmado.

Si el Cliente Final adquiere las Prestaciones a través de la Web, las mismas serán enviadas vía correo electrónico a la dirección de correo facilitada por el propio Cliente Final. Puede ser que este correo no llegue a la “Bandeja de Entrada”, ya que algunos servidores de internet lo detectan como spam. Se recomienda al Cliente Final revisar siempre el apartado de “correo no deseado”.

En caso de pérdida o de deterioro de las Entradas, el Cliente Final informará de ello a Puy du Fou España, lo antes posible. Éste a su vez informará al Cliente Final de la necesidad de retirar las nuevas Entradas en la taquilla el día de la visita al Parque.

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

7. CONDICIONES DE LAS ENTRADAS Y DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Las entradas, entradas espectáculo nocturno, entradas combinadas y complementos son nominativas y únicamente válidas para las fechas indicadas 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, se reserva el derecho de rechazar el acceso al Parque de día y/ o Espectáculo Nocturno, sin posibilidad de reembolso por parte del Cliente Final.

7.1. Alojamiento

Las condiciones de alojamiento serán las indicadas en los vales que integren las Entradas. En caso de entrada fuera del horario de apertura de recepción, el Cliente Final deberá ponerse en contacto directamente con el correspondiente alojamiento, cuyos datos de contacto se encuentran en el vale. Las características generales del alojamiento serán las descritas en los folletos proporcionados y/o en la Web.

En caso de acontecimientos de fuerza mayor, el alojamiento se reserva el derecho de cancelar la reserva, permitiendo que el Cliente Final se aloje en otro de proximidad, sin cargo adicional, y sin ser responsable de cualquier compensación adicional a este respecto. El Cliente Final está obligado a cumplir las Normas Generales del Alojamiento. En el caso de incumplimiento por su parte, Puy du Fou España no se hace responsable del mismo y el Cliente Final no tendrá derecho a reembolso alguno.

El Cliente Final tiene acceso a los restaurantes de Puy du Fou España, siempre que esté en posesión de una entrada del mismo día y sujeto 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.

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.

8. RESTRICCIONES DE ACCESO

8.1. Acceso a recinto

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 de cualquier capacidad.

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

En caso de que, por necesidades de salud, el Cliente Final necesite introducir en el recinto cualquier tipo de medicación que deba ser conservada a determinada temperatura, este deberá (a) o traer una nevera adaptada a las especificaciones antes referidas o (b) ponerlo en conocimiento del personal del Parque a la entrada del recinto, donde se le podrá ofrecer la conservación de la misma en las neveras habilitadas dentro de la enfermería del Parque. En caso de que el Cliente Final rechace esta opción, Puy du Fou España, no será responsable.

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.

La compra de la entrada correspondiente da únicamente acceso al recinto de conformidad con la Prestación adquirida, no garantizando Puy du Fou España la visualización de todos los espectáculos en un solo día, siendo responsabilidad del Cliente Final la organización horaria propia para la visualización de todos los espectáculos. El Pase Emoción y Pase Gran Emoción permitirán 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: <https://puydufouespana.com/espana/es/consigue-tu-pase-emocion-y-visita-puy-du-fou-espana-sin-colas>

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, Preferente o Plata.

8.2. Acceso a espectáculos

Con el objetivo de mantener y salvaguardar la seguridad de los Clientes Finales, se establece que el acceso a los espectáculos quedará cerrado cinco (5) minutos antes del inicio de cada representación.

Dicha medida permitirá que el personal competente ejerza el control adecuado del aforo, garantizando el orden, la integridad de los asistentes y la prevención de cualquier eventualidad que pudiera comprometer la seguridad colectiva.

En consecuencia, el personal autorizado podrá prohibir el acceso a los Clientes Finales que se presenten una vez transcurrido el plazo indicado, sin que ello genere responsabilidad alguna por parte de Puy du Fou España.

8. RECLAMACIONES

El Cliente Final puede dirigir sus quejas, reclamaciones o solicitudes de información al Servicio de Atención al Cliente de Puy du Fou España, por carta certificada con acuse de recibo a la siguiente dirección: CM 40, Salida 13, – 45004 Toledo, por correo electrónico info.es@puydufou.com o por teléfono en el siguiente número: 925 630 135.

Toda reclamación relativa a las entradas, entradas del 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, 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 o en su caso, el plazo máximo legal que viniera obligado, si es menor de 30 días naturales. No obstante, el mero acuse de recibo no implica aceptación de la reclamación, pudiendo ser la respuesta negativa, sin obligación de indemnización salvo disposición legal.

Asimismo, si Puy du Fou España, 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 desde que Puy du Fou hace la comunicación.

9. MODIFICACIONES Y CANCELACIONES PARCIALES O TOTALES DE RESERVAS POR EL CLIENTE

Las condiciones de cancelación que se especifican en la presente cláusula resultan aplicables a todos los servicios ofrecidos por Puy Du Fou España que por su naturaleza fueran susceptibles de cancelación, entre los que se engloban: entradas, entradas espectáculo nocturno, entradas combinadas, complementos y restauración, tal y como este término se define en la cláusula 1.

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 presente cláusula.

9.1. Cancelaciones

Las Prestaciones no admiten modificaciones, cancelaciones, ni reembolsos, salvo por las causas de fuerza mayor recogidas a continuación: Enfermedad grave con fecha anterior a la visita, de familiares directos de hasta 2 grado y fallecimiento de familiar hasta 2 grado, todo ello debidamente acreditado

En este último caso, el Cliente Final deberá comunicar la imposibilidad de canjear sus Entradas, Complementos, Restauración y/o Alojamiento con una antelación mínima de 48 horas antes de la hora de apertura del Parque en la fecha indicada en la entrada para su visita; en caso de presentar justificante después de dicho periodo de preaviso, 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 acreditada, 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. En el caso de los viajes combinados, el Cliente Final podrá cambiar o anular su reserva hasta siete (7) días naturales antes de la fecha de su visita. Una vez pasada la fecha máxima, se facturará el 100% de la reserva.

9.2. Derecho de desistimiento 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 Parque de día y/o Espectáculo Nocturno para una fecha concreta.

10. MODIFICACIONES Y CANCELACIONES POR PUY DU FOU ESPAÑA

10.1. Modificaciones y cancelaciones por Puy du Fou España aplicables a sus productos y servicios ofertados (no viajes combinados)

Las Prestaciones no serán reembolsadas si la imposibilidad de prestación del/de los servicios/s tiene por causa la fuerza mayor, conforme a lo establecido en el artículo 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).

Los espectáculos pueden sufrir modificaciones o alteraciones, y por tanto no es causa de modificación, alteración, o reembolso, que falte algún elemento.

En caso de que el espectáculo nocturno sea suspendido o sea necesario cerrar el Parque debido a causas de fuerza mayor, el equipo de reservas de Puy du Fou España se pondrá en contacto con el Cliente Final o su proveedor de entradas lo antes posible, una vez confirmada la cancelación. La comunicación se realizará a través de los canales oficiales de Puy du Fou España (como redes sociales, altavoces del Parque, página web, etc.). Se enviará un formulario con las opciones disponibles para el canje de las entradas, siempre dentro de la misma temporada en la que ocurrió la suspensión. El formulario indicará la fecha límite para elegir una opción de canje. Pasado ese plazo, no será posible solicitar un reembolso ni cambiar la fecha de las entradas.

La suspensión de uno o más espectáculos diurnos debido a razones organizativas o causas de fuerza mayor no conlleva el cierre del Parque. Por lo tanto, no se aplicarán las condiciones mencionadas en el párrafo anterior y no se tendrá derecho a reembolso.

10.2. 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

- i. 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:
- ii. Reembolso total de lo pagado.
- iii. 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

- i. Si una vez iniciado el viaje combinado se produce una falta de conformidad con lo contratado:
- ii. 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.
- iii. 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.
- iv. En caso de fuerza mayor que obligue al cierre del parque una vez iniciado el viaje:
 - No habrá derecho a reembolso del precio del alojamiento, debido a que el viaje ya ha comenzado.
 - Se reembolsará el precio de las entradas si el Cliente Final no acepta un cambio de fecha.
 - 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 de Parque de día.

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.

10.3. Ausencia fortuita de elementos en los espectáculos.

Debido a circunstancias ajenas a Puy Du Fou, , pueden suprimirse determinados elementos de los espectáculos, particularmente cuando se presenten fallos técnicos, situaciones imprevistas o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar su adecuada ejecución. Dichas decisiones se adoptan con el propósito de salvaguardar la seguridad del público, del personal participante y de los bienes involucrados, así como para garantizar el correcto desarrollo y continuidad del espectáculo afectado.

Durante la época estival, podrán presentarse circunstancias en las que no se incluya el uso de efectos pirotécnicos en el espectáculo “El Sueño de Toledo”. Esta medida podrá adoptarse en cumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención de

incendios, así como de las prohibiciones, limitaciones o recomendaciones emitidas por las autoridades competentes, con el fin de garantizar la seguridad pública y el respeto a las disposiciones legales aplicables.

11. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

Puy du Fou España, es el titular único de los derechos de propiedad industrial relativos a su marca y demás signos distintivos de su propiedad.

En consecuencia, el Cliente Final se obliga a no realizar acto alguno de disposición de las marcas y signos distintivos de Puy du Fou España, , 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 de día y/o Espectáculo Nocturno 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, 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 o de terceras empresas, llevan implícita la prohibición sobre su uso sin el consentimiento de Puy du Fou España, o de sus legítimos titulares.

Ningún Cliente Final ni, en general, persona que acceda al parque Puy Du Fou podrá comercializar fotografía o vídeo de ningún tipo tomada en las instalaciones, tampoco implementarla o fusionarla con ninguna otra obra ni activo de propiedad intelectual o industrial.

12. 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. informa al Cliente Final como sigue en lo relativo al tratamiento de sus datos personales:

- Responsable: Puy du Fou España
- 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.
- Información adicional: Por favor, consulte la información adicional y detallada sobre la protección de datos en la página web <https://www.puydufou.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.

13. RESPONSABILIDADES

Puy du Fou España solo será responsable de los daños y perjuicios que se cause a los Clientes Finales, terceros o bienes cuando sean causados por su culpa grave o negligencia conforme a las disposiciones legales.

En consecuencia, Puy du Fou España no será responsable de aquellos incumplimientos que traigan causa en hechos imputables al Cliente Final, 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 hubiera contratado el Cliente Final por su cuenta, corren de su cuenta y riesgo. Puy du Fou España no asume ninguna responsabilidad al respecto.

14. 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 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 de día y/o Espectáculo Nocturno, tales como: circunstancias meteorológicas extremas, inundación, incendio, catástrofes sanitarias, incluidas las pandemias, huelga o cierre patronal en la empresa de Puy du Fou España 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 parón parcial o total para Puy du Fou España o de sus proveedores.

Puy du Fou España informará al Cliente Final de la ocurrencia de un evento de este tipo por correo electrónico o postal. Si el caso de fuerza mayor o sus consecuencias tuviera una duración de más de 20 días a contar desde el envío del correo postal o 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.

15. SEGURO

Puy du Fou España 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.

16. 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.

17. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Para toda cuestión litigiosa derivada o relacionada con la presente relación será de aplicación la legislación española, siendo competente para conocer del asunto el Juzgado o Tribunal que voluntariamente y de conformidad establezcan las partes. En defecto de pacto, será competente el Juzgado o Tribunal correspondiente al domicilio del consumidor y usuario.

Podrás obtener todas las Condiciones Generales de Venta en www.puydufou.com/espana, y en info.es@puydufou.com o solicitar información a través del teléfono + 925 63 01 35

18. 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, los Clientes Finales 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 Clientes Finales que así lo deseen la posibilidad de agilizar el tiempo de espera a través de la adquisición del producto “Pase emoción”.
- El cierre de la entrada de cada espectáculo se realizará 5 (cinco) minutos antes de su representación para garantizar que la normativa de aforo se cumple adecuadamente y salvaguardar la seguridad de los Clientes Finales. Igualmente, y si el personal autorizado lo estima necesario, el momento de cierre podrá variar, si se ha completado el aforo antes de los 5 (cinco) minutos anteriormente citados.
- 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, recogidos en los casos de fuerza mayor.
- Baja visibilidad debido al uso de paraguas por otros Clientes Finales: en el Reglamento Interno del parque publicado en la web se recoge la prohibición del uso de paraguas en los espectáculos.
- Enfermedades comunes: gripe, COVID y sus variantes gastroenteritis, cualquier otra enfermedad que no conlleve ingreso hospitalario.
- Enfermedad o muerte de un familiar/amigo/conocido: A excepción de familiares de hasta 2º grado de consanguinidad o afinidad, debiendo aportar la documentación acreditativa a tal efecto.
- 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 o similares.
- 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, con posibilidad de que el cierre de accesos se realice antes, con motivo de salvaguardar y garantizar el aforo y por ende, la seguridad de los Clientes Finales.

- 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 Finales 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.
- No disfrute de todos los espectáculos del Parque durante el día.

19. PROHIBICIÓN DE ACCESO Y ENTRADA A PUY DU FOU ESPAÑA PORTANDO ARMAS Y OBJETOS PELIGROSOS

Puy du Fou España en aras de garantizar la seguridad e integridad de sus Clientes Finales, trabajadores e instalaciones, prohíbe expresamente el acceso al parque, a sus instalaciones y a sus inmediaciones a toda persona que porte armas o cualquier objeto que, por sus características, naturaleza o potencial lesivo, pueda causar daño o poner en riesgo la seguridad, integridad o el orden público, incluyendo, entre otros, aquellos regulados en el Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas.

Esta prohibición alcanza de forma expresa a las armas de fuego y armas blancas, según las definiciones establecidas en el artículo 2 del citado Real Decreto:

- Se entiende por arma de fuego: “Toda arma portátil que tenga cañón y que lance, esté concebida para lanzar o pueda transformarse fácilmente para lanzar un perdigón, una bala o un proyectil por la acción de un combustible propulsor”.
- Se entiende por arma blanca: “Toda aquella constituida por una hoja metálica u otro material de características físicas semejantes, cortante o punzante”.

El incumplimiento de esta norma podrá conllevar la adopción de las medidas legales oportunas, incluyendo la denegación de acceso o la expulsión del recinto, sin perjuicio de las acciones administrativas o penales que correspondan, sin tener, en ningún caso, el derecho a reembolso del precio de entradas o servicios contratados con Puy du Fou España ni cambio de fecha de la visita.