

## **OBJECTE**

Les presents Normes de Funcionament de l'experiència Rides Layer (les "Normes de Funcionament") regulen les condicions de reserva i accés a l'experiència de Realitat Mixta habilitada a l'atracció Diablo–Tren de la Mina (l'"Experiència Rides Layer" o l'"Experiència"), a la qual podràs accedir a les instal·lacions de PortAventura Park, gestionat i explotat per Port Aventura Entertainment, S.A.U. ("PAESA").

Les dades identificatives del responsable de l'explotació de l'Experiència Rides Layer són les següents:

Port Aventura Entertainment, S.A.U.

Avda. Alcalde Pere Molas, km 2

43480 Vila-seca/Tarragona

Registre Mercantil de Tarragona, tom 2504 de Societats, foli 158, fulla T-40.500

NIF: A-63-776306

Dades de contacte del servei d'Atenció al Client:

Correu electrònic: [portaventura@portaventura.es](mailto:portaventura@portaventura.es)

Telèfon: (+34) 977 77 90 90

## **DESCRIPCIÓ DE L'EXPERIÈNCIA**

Classificació de contingut de l'Experiència Rides Layer: Els continguts mostrats durant l'Experiència són aptes per a tots els públics i no contenen sons o imatges que puguin espantar o ferir la sensibilitat de l'usuari. Tanmateix, es fa saber que l'accés a l'Experiència pot veure's limitat per raons operatives o d'ús de passatgers (vegeu els punts V i VI de les Normes de Funcionament).

Descripció de l'Experiència: L'Experiència consisteix en una experiència de realitat mixta, altament immersiva, en la qual l'usuari podrà veure, durant el recorregut de l'atracció, diferents elements digitals de contingut d'aventures al mateix temps que percep l'entorn físic i real on transcorre l'atracció Diablo–Tren de la Mina.

L'Experiència tindrà una durada propera als 5 minuts (durada aproximada del trajecte de l'atracció Diablo–Tren de la Mina) i inclourà:

Un vídeo "pre-show" explicatiu de l'Experiència d'1 minut (només per a usuaris que hagin reservat l'experiència via Web o l'APP de PAW);

Localitats privilegiades a les primeres files del primer vagó de l'atracció; i,

La preparació i col·locació de l'Equip MR (tal com es defineix més endavant).

## RESERVA DE L'EXPERIÈNCIA

La reserva de l'Experiència Rides Layer es podrà realitzar:

- i) a través del web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com)
- ii) a través de l'APP de PortAventura World (l'"APP de PAW"); i
- iii) al punt de venda físic habilitat a l'accés de l'atracció Diablo–Tren de la Mina (conjuntament, les "Plataformes de Reserva"), i es registrarà per les normes que s'indiquen a continuació:

**\*\*A) Reserva a través de Web o APP PAW\*\***

La reserva de l'Experiència podrà realitzar-se per tota persona major d'edat. D'acord amb això, l'Usuari declara ser major de 18 anys i estar capacitada per vincular-se a les presents Normes de Funcionament.

En el moment de la reserva, l'usuari facilitarà les seves dades identificatives, triarà la data en què vol gaudir de l'Experiència i indicarà el correu electrònic on rebrà la confirmació de la reserva. En aquest correu, l'usuari rebrà un codi QR que haurà de mostrar a l'Operador MR —debidament identificat i present a l'estació de l'atracció Diablo–Tren de la Mina— abans de gaudir de l'Experiència.

Les reserves seran individuals i inclouran un QR d'un sol ús, per a un passatge de l'Experiència a gaudir el dia escollit per l'usuari.

Per confirmar la reserva, l'usuari haurà d'acceptar les presents Normes de Funcionament.

La reserva pot efectuar-se en qualsevol moment, subjecta a la disponibilitat de places i a l'operativa de l'Experiència.

Els preus de l'Experiència seran els que es comuniquin a cada moment al Web i a l'APP de PAW en el moment de fer la reserva, atenent les dates i altres circumstàncies concretes.

L'accés a l'Experiència per part de l'usuari està subjecte al pagament del preu indicat en el procés de reserva, que s'efectuarà, abans de l'inici, amb targeta de crèdit o dèbit.

**\*\*B) Reserva al punt físic\*\***

PAESA habilitarà un punt de venda físic a l'accés de l'atracció per a aquelles persones que desitgin gaudir de l'Experiència.

Per adquirir un passatge de l'Experiència, l'usuari haurà de dirigir-se a l'Operador MR ubicat a l'estació de l'atracció Diablo–Tren de la Mina i seguir el procés de compra que li indiqui l'Operador.

Les reserves seran individuals per a un passatge d'un sol ús a gaudir el mateix dia de la compra.

La confirmació de la reserva es produirà amb la confirmació de la compra del passatge. Confirmat el pagament, l'usuari podrà accedir a l'Experiència al següent torn disponible.

La reserva estarà subjecta a la disponibilitat de places i a l'operativa de l'Experiència.

Els preus de l'Experiència seran els que es comuniquin durant el procés de compra, atenent les dates i altres circumstàncies concretes.

L'accés a l'Experiència per part de l'usuari està subjecte al pagament del preu indicat en el procés de compra, que s'efectuarà, abans de l'inici, amb targeta de crèdit o dèbit.

En qualsevol cas, la reserva de l'Experiència Rides Layer no permet l'accés al parc per si mateixa. Serà imprescindible disposar d'una entrada a PortAventura Park per gaudir de l'Experiència.

### **GAUDIR DE L'EXPERIÈNCIA**

Confirmada la reserva, i dins del període establert per al seu ús i gaudi, l'Usuari haurà de dirigir-se a l'Operador MR que es trobarà als accessos dels primers vagons de l'atracció. L'Operador MR verificarà l'accés escanejant el codi QR rebut al correu de confirmació de la reserva. Si la reserva s'ha realitzat al punt físic de venda, no caldrà cap comprovació addicional.

Si l'Operador MR considera que hi ha alguna restricció operativa o d'ús de passatgers que justifiqui restringir l'accés de l'usuari a l'Experiència (tal com es defineixen més endavant), aquest podrà prohibir-ne l'accés.

Validat l'accés, l'Operador MR col·locarà l'equip necessari per gaudir de l'Experiència: ulleres de realitat mixta, auriculars i una corretja de seguretat col·locada a l'alçada de la barbata (l'"Equip MR").

Si, després de l'Experiència, l'usuari informés l'Operador MR de defectes en la visualització o escolta dels elements audiovisuals o problemes tècnics imputables a PAESA, l'Operador MR podrà, a la seva discreció i si entén justificades les reclamacions després de les comprovacions oportunes, permetre-li un passatge addicional a l'Experiència sense cost extra, al següent recorregut de l'atracció. Per aclarir, la frustració de les expectatives personals de l'usuari respecte a l'Experiència no dona dret a un nou accés gratuït.

L'ús i gaudi de l'Experiència s'ajustarà als termes i condicions establerts a les presents Normes de Funcionament, que l'usuari declara conèixer i acceptar i que estaran disponibles al web [www.portaventuraworld.com](http://www.portaventuraworld.com) i als accessos de l'atracció Diablo–Tren de la Mina per a consulta en qualsevol moment.

### **RESTRICCIONS OPERATIVES**

S'aplicaran a l'Experiència les restriccions operatives pròpies de l'atracció Diablo–Tren de la Mina —les quals es troben degudament informades als accessos de l'atracció— i, a més, les que s'especifiquen a continuació. En aquest sentit, en cas de contradicció o discrepància entre

el que preveuen les presents Normes de Funcionament i les restriccions operatives de l'atracció, prevaldran, per a l'Experiència, les previstes en aquestes Normes.

i. Horari, calendari i operativa d'obertura: El gaudi de l'Experiència quedarà condicionat a l'horari i calendari d'obertura del Diablo–Tren de la Mina. Així mateix, és possible que el Diablo–Tren de la Mina pugui estar fora de servei o tancat per motius tècnics o per raons meteorològiques, de seguretat i/o operatives. En aquests casos, no serà possible gaudir de l'Experiència.

ii. Condicions meteorològiques adverses i/o de llum solar: Quan no concorrin les condicions necessàries per suspendre l'activitat o tancar el Diablo–Tren de la Mina, però hi hagi pluja o clima advers que pugui posar en perill els Equips MR, PAESA podrà restringir o suspendre l'accés a l'Experiència.

De la mateixa manera, PAESA podrà restringir o suspendre l'accés a l'Experiència quan les condicions de llum solar —en particular, la seva absència— impedeixin un gaudi adequat de l'Experiència per part de l'usuari, amb l'objectiu de preservar la qualitat de l'Experiència, la seguretat de l'usuari i la integritat dels Equips MR.

iii. Avaries o defectes en els Equips MR: Es restringirà l'accés a l'Experiència si hi ha defectes de funcionament als Equips MR que en facin impossible el gaudi. El servei es restablirà tan aviat com aquests errors siguin resolts.

## **RESTRICCIONS D'ÚS DE PASSATGERS**

S'aplicaran a l'Experiència les restriccions d'ús de passatgers pròpies de l'atracció Diablo–Tren de la Mina —les quals es troben degudament informades als accessos de l'atracció— i, a més, les que s'especifiquen a continuació. En cas de contradicció o discrepància entre aquestes Normes de Funcionament i les restriccions de passatgers de l'atracció, prevaldran, per a l'Experiència, les previstes en aquestes Normes.

i. Edat i alçada mínima: L'Experiència serà apta únicament per a persones amb una alçada mínima d'1,40 metres, necessària per poder pujar als primers vagons de l'atracció Diablo–Tren de la Mina.

ii. Col·locació de l'Equip MR: Per motius de seguretat, PAESA podrà restringir l'accés a aquelles persones a qui no es pugui col·locar correctament l'Equip MR —independentment de la seva edat i alçada— i, en particular, quan l'Operador MR no disposi de garanties suficients que els Equips han estat col·locats d'acord amb les instruccions i recomanacions del fabricant.

iii. Ús de dispositius de sordesa: Les persones portadores de dispositius de sordesa podran gaudir de l'Experiència. Tanmateix, PAESA no es fa responsable dels possibles danys en aquests dispositius si pateixen desperfectes com a conseqüència de l'ús de l'Equip MR. És responsabilitat de l'usuari assegurar-se que els Equips MR no posen en perill aquests dispositius i informar l'Operador MR de possibles molèsties o incomoditats per incompatibilitats en el moment de la col·locació, abans de l'inici de l'Experiència.

iv. Trastorns del neurodesenvolupament: L'Experiència és apta per a persones amb trastorns

del neurodesenvolupament. Tot i així, es recomana seguir les restriccions i/o recomanacions mèdiques que hi pugui haver respecte a l'ús de tecnologies, continguts audiovisuals digitals, videojocs i similars. Així mateix, s'adverteix que l'Experiència conté contingut audiovisual que podria afectar la sensibilitat de persones que pateixen aquests trastorns (volums alts, imatges sorprenents i contingut de ficció). Sumant-hi el recorregut físic de l'atracció, pot provocar incomoditat en persones sensibles als sorolls estridents, a les alçades o similars. En aquests casos, no es recomana accedir a l'Experiència.

v. Epilèpsia: No es permet l'ús de l'Experiència a persones que pateixin epilèpsia ni cap altra condició mèdica que provoqui convulsions descontrolades amb alteracions de l'atenció, percepció, comportament i/o estat de consciència.

vi. Marejos: L'Experiència pot provocar símptomes de mareig, vertigen, atordiment o pèrdua d'equilibri de diversa intensitat. No es recomana per a persones amb pressió arterial baixa, mals de cap, tendència a desmaï, afectacions a l'oïda interna o altres condicions mèdiques i/o físiques que afavoreixin aquests símptomes.

## **CANCEL·LACIONS I DEVOLUCIONS**

L'usuari tindrà dret a la cancel·lació de la reserva i a la devolució íntegra de l'import pagat per l'Experiència quan:

i. Per motius tècnics o per raons meteorològiques, de seguretat i/o operatives, l'atracció Diablo–Tren de la Mina estigui fora de servei o tancada al públic, impedit el gaudi de l'Experiència.

ii. Sense arribar a suspendre l'activitat o tancar l'atracció, concorrin condicions meteorològiques de pluja o clima advers que facin necessari restringir l'accés a l'Experiència per no posar en perill els Equips MR o per garantir-ne el gaudi adequat.

iii. Es restringeixi l'accés per avaries o problemes tècnics amb els Equips MR que facin impossible el gaudi de l'Experiència, llevat que estigui previst resoldre'ls en les hores següents.

iv. No sigui possible col·locar correctament l'Equip MR a l'usuari o no hi hagi garanties suficients que els Equips s'han col·locat d'acord amb les recomanacions del fabricant.

L'usuari només tindrà dret a cancel·lar i/o al reemborsament en les situacions anteriors. En cap cas procedirà la devolució si l'accés ha estat restringit per no reunir les condicions necessàries per gaudir de l'atracció Diablo–Tren de la Mina i/o de l'Experiència segons les restriccions de passatgers, complementades per aquestes Normes.

En cas de tenir dret al reemborsament, l'usuari haurà d'adreçar-se a l'Oficina d'Atenció al Visitant amb el comprovant lliurat prèviament per l'Operador MR, on se l'informarà del procés de devolució.

v. Quan l'usuari decideixi no gaudir de l'Experiència per incompatibilitats de l'Equip MR amb

ulleres de vista o dispositius de sordesa, sempre que ho hagi comunicat a l'Operador MR abans de l'inici del trajecte.

vi. Qualsevol altra raó que PAESA determini lliurement durant l'operativa de l'Experiència.

#### **COMPROMISOS I RESPONSABILITATS DE L'USUARI**

L'Usuari es compromet a fer ús de l'Experiència i dels Equips MR d'acord amb la moral, les bones costums generalment acceptades i l'ordre públic. L'Usuari es compromet a no utilitzar l'Experiència ni els esmentats Equips amb efectes contraris al que s'estableix en les presents Normes de Funcionament, de manera lesiva per als drets i interessos de PAESA o de tercers, o de qualsevol altra forma que pugui fer malbé, inutilitzar, sobrecarregar o deteriorar els Equips MR, impedit el normal ús i gaudi de l'Experiència per part de la resta d'usuaris. PAESA es reserva el dret d'exigir responsabilitats als usuaris que facin un ús inadequat dels Equips MR, d'acord amb el que es preveu en les presents Normes de Funcionament.

Per motius de seguretat, està expressament prohibit que l'usuari manipuli de cap manera els Equips MR, des de la seva col·locació i durant el transcurs de l'Experiència. Tant la col·locació com la retirada dels esmentats Equips s'hauran de realitzar exclusivament pel personal operatiu de PAESA designat a aquest efecte.

PAESA es reserva el dret de denegar o retirar l'accés a l'Experiència, en qualsevol moment i sense necessitat d'avís previ, als usuaris que incompleixin les restriccions d'ús de passatgers de l'atracció Diablo-Tren de la Mina, complementades per les presents Normes de Funcionament.

#### **DRETS DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL I INDUSTRIAL**

Tots els continguts de l'Experiència (incloent-hi, sense caràcter limitatiu, bases de dades, imatges, dibuixos, gràfics, fitxers de text, àudio, vídeo i programari) són propietat de PortAventura World o bé aquesta es troba autoritzada per al seu ús i estan protegits per les normes nacionals o internacionals de propietat intel·lectual i industrial. La compilació (entenen-se com a tal la recopilació, ordenació i muntatge) de tot el contingut de l'Experiència i/o dels materials audiovisuals relacionats amb la mateixa és propietat exclusiva de PAESA, o bé aquesta es troba autoritzada per a això, i està protegida per les normes nacionals i internacionals de propietat industrial i intel·lectual.

PortAventura World i les seves marques són marques registrades propietat de PAESA. Les denominacions d'altres productes, serveis i companyies que apareguin en aquest document o en l'Experiència poden ser marques registrades dels seus respectius propietaris.

Queda terminantment prohibit qualsevol altre ús del contingut de l'Experiència o dels seus materials relacionats, així com del seu propi disseny, configuració i forma d'exposició, incloent-hi, a títol enunciatiu i no limitatiu, la reproducció, modificació, distribució, comercialització, transmissió, posterior publicació, exhibició o representació total o parcial del mateix, ja sigui amb finalitats comercials o merament divulgatives.

És política de PAESA no acceptar materials, idees o suggeriments de caràcter creatiu, excepte quan s'hagin sol·licitat expressament, amb la finalitat d'evitar qualsevol confusió en cas de similitud entre les idees enviades pels usuaris i les idees desenvolupades per PAESA. A aquest efecte, us preguem que no ens feu arribar cap tipus de material ni idea original. Qualsevol comunicació realitzada no serà tractada de manera confidencial i podrà ser utilitzada per PAESA per a qualsevol finalitat, incloent-hi, sense caràcter limitatiu, la reproducció, modificació, distribució, comercialització, transmissió, posterior publicació, exhibició o representació total o parcial de la mateixa.

## **QUEIXES I RECLAMACIONS**

L'usuari té a la seva disposició fulls de reclamacions a l'Oficina d'Atenció al Visitant de PortAventura Park, als quals pot recórrer si vol presentar una queixa o reclamació.

També pot presentar qualsevol queixa o reclamació a l'adreça postal o de correu electrònic indicades a l'apartat I de les presents Normes.

Així mateix, com a consumidor, l'usuari pot sol·licitar una solució extrajudicial de controvèrsies, d'acord amb la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum.

Hi podeu accedir a través del lloc web: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## **NUL·LITAT I INEFICÀCIA DE LES CLÀUSULES**

Si qualsevol clàusula de les presents Normes fos declarada, totalment o parcialment, nul·la o ineficaç, aquesta nul·litat o ineficàcia afectarà només la disposició, o part d'aquesta, que resulti nul·la o ineficaç, subsistint en la resta les Normes, i considerant-se la disposició afectada com a no posada, llevat que, per ser essencial a les presents Normes, hagués d'afectar-les íntegrament.

## **LLEI APLICABLE I JURISDICCIO**

Les presents Normes de Funcionament s'interpretaran i es regiran de conformitat amb la legislació espanyola.

Per a qualsevol qüestió litigiosa que pugui sorgir, les parts se sotmeten a la jurisdicció dels jutjats i tribunals que es determinin d'acord amb les normes aplicables de repartiment processal i de protecció de consumidors i usuaris.

© Port Aventura Entertainment, S.A.U. Tots els drets reservats.

Última revisió: agost de 2025

