

OBJETO

Las presentes normas de funcionamiento de la experiencia Rides Layer (las “Normas de Funcionamiento”) regulan las condiciones de reserva y acceso a la experiencia de Realidad Mixta habilitada en la atracción Diablo-Tren de la Mina (la “Experiencia Rides Layer” o la “Experiencia”) a la cual podrás acceder en las instalaciones PortAventura Park, gestionado y explotado por Port Aventura Entertainment, S.A.U. (“PAESA”).

Los datos identificativos del responsable de la explotación de la Experiencia Rides Layer son los que figuran a continuación:

Port Aventura Entertainment, S.A.U.
Avda. Alcalde Pere Molas, km 2
43480 Vila-seca/Tarragona
Registro Mercantil de Tarragona, tomo 2504 de Sociedades, folio 158, hoja T-40.500
NIF: A-63-776306

Datos de contacto del servicio de Atención al Cliente:

- Correo electrónico: portaventura@portaventura.es
- Teléfono: (+34) 977 77 90 90

DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

Clasificación de contenido de la Experiencia Rides Layer: Los contenidos mostrados durante la Experiencia son aptos para todos los públicos, no contienen sonidos o imágenes que puedan asustar o herir la sensibilidad del usuario. No obstante, se hace saber que el acceso a la Experiencia puede verse limitado por razones operativas o de uso de pasajeros (ver puntos V y VI de las Normas de Funcionamiento).

Descripción de la Experiencia: La Experiencia consiste en una experiencia de realidad mixta, altamente inmersiva, en la que el usuario podrá ver, durante el recorrido de la atracción, diferentes elementos digitales de contenido de aventuras al mismo tiempo que puede ver el entorno físico y real donde transcurre la atracción Diablo-Tren de la Mina.

La Experiencia tendrá una duración cercana a los 5 minutos (duración aproximada del trayecto de la atracción Diablo-Tren de la Mina) e incluirá:

- Un video “pre-show” explicativo de la Experiencia de 1 minuto (solo para usuarios que hayan reservado la experiencia vía Web o la APP de PAW);
- Sitio privilegiado en las primeras filas del primer vagón de atracción; y,
- La preparación y colocación del Equipo MR (tal y como se define más adelante).

RESERVA DE LA EXPERIENCIA

La reserva de la Experiencia Rides Layer se podrá realizar,

- a través de la web www.portaventuraworld.com;
- a través de la APP de PortAventura World (la “APP de PAW”); y
- en el punto de venta físico habilitado en el acceso a la atracción Diablo-Tren de la Mina

(conjuntamente, las “Plataformas de Reserva”) y se registrará por las normas indicadas a continuación:

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

- La reserva de la Experiencia podrá realizarse por toda persona mayor de edad. De acuerdo con lo anterior, el Usuario declara ser mayor de 18 años y estar capacitado para vincularse por las presentes Normas de Funcionamiento.
- En el momento de la reserva, el usuario facilitará sus datos identificativos, escogerá la fecha en que quiere disfrutar la Experiencia e indicará el dato de correo electrónico al que se le enviará la confirmación de la reserva. En dicho email, el usuario recibirá un código QR que deberá exhibir al Operador MR -debidamente identificado y presente en la propia estación de la atracción Diablo -Tren de la Mina- previo al disfrute de la Experiencia.
- Las reservas serán individuales e incluirán un QR de un solo uso, por un pase en la Experiencia a disfrutar en el día escogido por el usuario.
- Para poder confirmar la reserva el usuario deberá aceptar las presentes Normas de Funcionamiento.
- La reserva puede efectuarse en cualquier momento, estando sujeta a disponibilidad de plazas y operativa de la Experiencia.
- Los precios de la Experiencia son los que en cada momento se comuniquen en la Web y APP de PAW en el momento de realizar la reserva, atendiendo a las fechas y demás circunstancias concretas de la misma.
- El acceso a la Experiencia por parte del usuario está sujeto al pago del precio indicado en el proceso de reserva, el cual se efectuará, antes de su inicio, mediante tarjeta de crédito o débito.

****B) Reserva en punto físico****

- Se habilitará por PAESA un punto de venta físico en el acceso a la atracción para aquellas personas que deseen disfrutar la Experiencia.
- Para adquirir un pase para la Experiencia, el usuario deberá dirigirse al Operador MR ubicado en la propia estación de la atracción Diablo-Tren de la Mina y seguir el proceso de compra que le informará el Operador.
- Las reservas serán individuales por un pase de un solo uso en la Experiencia a disfrutar en el día de la compra.
- La confirmación de la reserva se producirá con la confirmación de la compra del pase. Confirmado el pago, el usuario podrá acceder a la Experiencia en el siguiente turno libre que haya disponible.
- La reserva estará sujeta a disponibilidad de plazas y a la propia operativa de la Experiencia.
- Los precios de la Experiencia son los que en cada momento se comuniquen durante el proceso de compra, atendiendo a las fechas y demás circunstancias concretas de la misma.
- El acceso a la Experiencia por parte del usuario está sujeto al pago del precio indicado en el proceso de compra, el cual se efectuará, antes de su inicio, mediante tarjeta de crédito o débito.

En cualquier caso, reserva de la Experiencia Rides Layer no permite el acceso al parque por sí misma. Será imprescindible disponer de una entrada a PortAventura Park para disfrutar de la Experiencia.

DISFRUTE DE LA EXPERIENCIA

Confirmada la reserva, y dentro del período establecido para su uso y disfrute, el Usuario deberá dirigirse al Operario MR que se encontrará en los accesos a los primeros vagones de la atracción. El Operario MR verificará el acceso escaneando el código QR recibido en el email de confirmación de la reserva. Si la reserva se ha realizado en el punto físico de venta, no será necesario realizar comprobación alguna.

Si el Operario MR considera que concurre alguna restricción operativa o de uso de pasajeros que justifique la restricción de acceso del usuario a la Experiencia (tal y como se definen más adelante), éste podrá prohibir el acceso a la misma al usuario.

Validado el acceso, el Operario MR colocará el equipo necesario para disfrutar de la Experiencia, este es: gafas de realidad mixta, auriculares y una correa de seguridad que se colocará a la altura de la barbilla (el "Equipo MR").

Si, tras la Experiencia, el usuario reportara al Operador MR defectos en la visualización o escucha de los elementos audiovisuales de la Experiencia o problemas técnicos relacionados imputables a PAESA, el Operador MR podrá, a su discreción y si entiende justificadas las reclamaciones del usuario tras la realización de las comprobaciones oportunas, permitirle un pase adicional a la Experiencia sin coste adicional a disfrutar en el siguiente recorrido de la atracción. A modo de aclaración, no dará derecho a un nuevo acceso a la Experiencia sin coste adicional, la frustración de las expectativas personales del usuario con relación con la Experiencia.

El uso y disfrute de la Experiencia se ajustará a los términos y condiciones establecidos en las presentes Normas de Funcionamiento, que el usuario declara conocer y aceptar y que estarán a su disposición en la web de www.portaventuraworld.com y en los accesos de la atracción Diablo-Tren de la Mina para su consulta en cualquier momento.

RESTRICCIONES OPERATIVAS

Aplicarán a la Experiencia las restricciones operativas propias de la atracción Diablo-Tren de la Mina -las cuales se encuentran debidamente informadas en los accesos de la atracción- y, además, las que se especifican a continuación. En este sentido, en caso de contradicción o discordancia entre lo previsto en las presentes Normas de Funcionamiento y las restricciones operativas de la atracción, prevalecerán, para la Experiencia, las previstas en presentes Normas.

i. Horario, calendario y operativa de apertura: El disfrute de la Experiencia quedará condicionado al horario y calendario de apertura de Diablo-Tren de la Mina. Asimismo, es posible que Diablo-Tren de la Mina pueda hallarse fuera de funcionamiento, de servicio o cerrada por motivos técnicos o por razones meteorológicas, de seguridad y/u operativas. En estos casos, no será posible disfrutar la Experiencia.

ii. Condiciones meteorológicas adversas y/o de luz solar: Cuando no se dieran las condiciones necesarias para suspender la actividad o cerrar Diablo-Tren de la Mina, pero concurrieran

condiciones meteorológicas de lluvia o de clima adverso que pudieran poner en peligro los Equipos MR, PAESA podrá restringir o suspender el acceso a la Experiencia.

Del mismo modo, PAESA podrá restringir o suspender el acceso a Experiencia en cualquier momento cuando las condiciones de luz solar —en particular, su ausencia— impidieran el adecuado disfrute de la Experiencia por parte del usuario, ello con el fin de preservar la calidad de la Experiencia ofrecida, la seguridad del usuario y la integridad de los Equipos MR.

iii. Averías o defectos en los Equipos MR: Se restringirá el acceso a la Experiencia por defectos de funcionamiento en los Equipos MR que hagan imposible el disfrute de la misma. Se restablecerá el servicio tan pronto estos errores hayan podido ser subsanados.

RESTRICCIONES DE USO DE PASAJEROS

Aplicarán a la Experiencia las restricciones de uso de pasajeros propias de la atracción Diablo-Tren de la Mina -las cuales se encuentran debidamente informadas en los accesos de la atracción- y, además, las que se especifican a continuación. En este sentido, en caso de contradicción o discordancia entre lo previsto en las presentes Normas de Funcionamiento y las restricciones de uso de pasajeros de la atracción, prevalecerán, para la Experiencia, las previstas en presentes Normas.

Aplicarán a la Experiencia las restricciones de uso de pasajeros propias de la atracción Diablo-Tren de la Mina -las cuales se encuentran debidamente informadas en los accesos de la atracción- y, además, las que se especifican a continuación. En este sentido, en caso de contradicción o discordancia entre lo previsto en las presentes Normas de Funcionamiento y las restricciones de uso de pasajeros de la atracción, prevalecerán, para la Experiencia, las previstas en presentes Normas.

i. Edad y altura mínima: La Experiencia será apta únicamente para personas con una altura mínima de 1,40 metros, altura necesaria para poder subir a los primeros vagones de la atracción Diablo-Tren de la Mina.

ii. Colocación del Equipo MR: Por motivos de seguridad, PAESA podrá restringir el acceso a la Experiencia a aquellas personas a las que no se les pueda colocar correctamente el Equipo MR -con independencia de su edad y altura- y, en particular, cuando el Operador MR no cuente con las garantías suficientes de que dichos Equipos se han colocado de conformidad con las instrucciones y recomendaciones de uso proporcionadas por el fabricante.

iii. Uso de dispositivos de sordera: Las personas portadoras de dispositivos de sordera podrán disfrutar de la Experiencia. Sin embargo, PAESA no se hace responsable de posibles daños en dichos dispositivos si éstos sufren desperfectos de cualquier tipo como consecuencia del uso del Equipo MR. Es responsabilidad del usuario asegurarse que los Equipos MR no ponen en peligro los anteriores dispositivos, debiendo poner en conocimiento del Operador MR posibles molestias o incomodidades por incompatibilidades en el momento de colocación del Equipo MR, antes del inicio de la Experiencia.

iv. Trastornos del neurodesarrollo: La experiencia es apta para personas afectadas por trastornos del neurodesarrollo. No obstante, se recomienda seguir las restricciones y/o

recomendaciones médicas que existan, en su caso, para las personas afectadas por estos trastornos para con el uso/consumo de tecnologías, contenidos audiovisuales digitales, videojuegos y relacionados. Asimismo, se advierte que la Experiencia contiene contenido audiovisual que podría afectar a la sensibilidad de personas que padecen dichos trastornos (volúmenes altos, imágenes sorprendidas y contenido de ficción). Ello, sumado a la experiencia del propio recorrido de la atracción, puede hacer sentir incómodas a personas con sensibilidad a ruidos estridentes, miedo a las alturas y similares. En estos supuestos, no se recomienda acceder a la Experiencia.

v. Epilepsia: No se permite el uso de la Experiencia a personas que padezcan de epilepsia ni de cualquier otra condición médica que suponga episodios de convulsiones descontroladas que puedan causar cambios en la atención, percepción, el comportamiento del usuario y/o su estado de conciencia.

vi. Mareos: La Experiencia puede provocar síntomas de mareo, vértigo, aturdimiento o pérdida del equilibrio de diversa intensidad. No se recomienda el uso de la Experiencia a personas con presión arterial baja, dolores de cabeza, propensas a desmayos o desvanecimientos, afectaciones al oído interno, o cualesquiera otra condiciones médicas y/o físicas que favorezcan el padecimiento de estos síntomas.

CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES

El usuario tendrá derecho a la cancelación de la reserva y a la devolución íntegra del precio pagado por la Experiencia cuando:

i. Por motivos técnicos o por razones meteorológicas, de seguridad y/u operativas, la atracción Diablo-Tren de la Mina se encontrara fuera de funcionamiento, de servicio o cerrada al público, impidiendo el disfrute de la Experiencia.

ii. No dándose las condiciones necesarias para suspender la actividad o cerrar al público la atracción, concurren condiciones meteorológicas de lluvia o de clima adverso que hicieran necesario restringir el acceso a la Experiencia para no poner en peligro los Equipos VR o garantizar el adecuado disfrute de la Experiencia.

iii. Se restrinja el acceso por averías o problemas técnicos con los Equipos VR que imposibilitan el disfrute de la Experiencia, salvo que esté previsto que estos puedan ser subsanados durante las próximas horas.

iv. No sea posible colocar correctamente al usuario el Equipo VR o sin garantías suficientes de que los Equipos se ha colocado cumpliendo con las recomendaciones del fabricante.

El usuario solo tendrá derecho a la cancelación de la reserva y/o la devolución del importe abonado cuando se encuentre en alguna de las situaciones anteriores. En ningún caso procederá el reembolso cuando se le haya restringido el acceso a la Experiencia por no reunir las condiciones necesarias para disfrutar de la atracción Diablo-Tren de la Mina y/o de la Experiencia de conformidad con lo previsto las restricciones de uso de pasajeros propias de la atracción, complementadas por las previstas en las presentes Normas de Funcionamiento.

De tener derecho al reembolso, el usuario deberá dirigirse a la Oficina de Atención al Visitante ,con el resguardo entregado previamente por el Operador VR, donde le informarán del proceso de devolución del importe abonado.

v. Cuando el usuario decida no disfrutar la Experiencia por incompatibilidades del Equipo VR con el uso de gafas de vista o dispositivos de sordera, siempre que lo haya comunicado al Operador VR antes del inicio del trayecto.

vi. Cualesquiera otras razones que libremente determine PAESA durante la operativa de la Experiencia.

COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES DEL USUARIO

El Usuario se compromete a hacer uso de la Experiencia y de los Equipos MR de conformidad con la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público. El Usuario se compromete a no utilizar la Experiencia y los antedichos Equipos con efectos contrarios a lo establecido en las presentes Normas de Funcionamiento, de forma lesiva para los derechos e intereses de PAESA o de terceros, o de cualquier otra forma que pueda dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar los Equipos MR, impidiendo el normal uso y disfrute de la Experiencia por el resto de usuarios. PAESA se reserva el derecho a exigir responsabilidades a los usuarios que hagan un uso inadecuado de los Equipos MR, de acuerdo con lo previsto en las presentes Normas de Funcionamiento.

Por motivos de seguridad, está expresamente prohibido que el usuario manipule de cualquier forma los Equipos MR, desde su colocación y durante el transcurso de la Experiencia. Tanto la colocación como la retirada de los referidos Equipos debe realizarse exclusivamente por el personal operativo de PAESA dispuesto a tal efecto.

PAESA se reserva el derecho a denegar o retirar el acceso a la Experiencia, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, a aquellos usuarios que incumplan las restricciones de uso de pasajeros de la atracción Diablo-Tren de la Mina, complementadas por las presentes Normas de Funcionamiento.

DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Todos los contenidos de la Experiencia (incluyendo, sin carácter limitativo, bases de datos, imágenes, dibujos, gráficos, archivos de texto, audio, vídeo y software) son propiedad de PortAventura World o bien esta se encuentra autorizada para su uso y están protegidos por las normas nacionales o internacionales de propiedad intelectual e industrial. La compilación (entendiéndose como tal la recopilación, ordenación y montaje) de todo el contenido de la Experiencia y/o de los materiales audiovisuales relacionadas con la misma son propiedad exclusiva de PAESA, o bien se encuentra autorizada para ello, y se encuentra protegida por las normas nacionales e internacionales de propiedad industrial e intelectual.

PortAventura World y sus marcas son marcas registradas propiedad de PAESA. Las

denominaciones de otros productos, servicios y compañías que aparezcan en este documento, en la Experiencia pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios.

Queda terminantemente prohibido cualquier otro uso del contenido de la Experiencia o de sus materiales relacionados,, así como su propio diseño, configuración y forma de exposición, incluidas, a título enunciativo y no limitativo, la reproducción, modificación, distribución, comercialización, transmisión, posterior publicación, exhibición o representación total o parcial del mismo, ya sea con fines comerciales o meramente divulgativos.

Es política de PAESA no aceptar materiales, ideas o sugerencias de carácter creativo, salvo cuando expresamente se soliciten, con el fin de evitar cualquier confusión en el caso de similitud entre las ideas remitidas por usuarios y las ideas desarrolladas por PAESA. A tal efecto, le rogamos no nos remita ningún tipo de material ni idea original. Cualquier comunicación realizada no será tratada confidencialmente, pudiendo ser utilizada por PAESA para cualquier finalidad, incluida, sin carácter limitativo, la reproducción, modificación, distribución, comercialización, transmisión, posterior publicación, exhibición o representación total o parcial de la misma.

QUEJAS Y RECLAMACIONES

El usuario tiene a su disposición hojas de reclamaciones en la Oficina de Atención al Visitante de PortAventura Park, a la que podrá recurrir si quisiera interponer una queja o reclamación. El usuario podrá interponer cualquier queja o reclamación en la dirección postal o dirección de correo electrónico antes indicadas en el apartado I de las presentes Normas de Funcionamiento.

Asimismo, el usuario como consumidor puede solicitar una solución extrajudicial de controversias, de acuerdo con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Puede acceder a este método a través del sitio web: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

NULIDAD E INEFICACIA DE LAS CLÁUSULAS

Si cualquier cláusula de las presentes Normas de Funcionamiento fuese declarada, total o parcialmente, nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia afectará tan sólo a dicha disposición, o parte de la misma, que resulte nula o ineficaz, subsistiendo en todo lo demás el resto de Normas de Funcionamiento y teniéndose tal disposición, o la parte de la misma que resulte afectada, por no puesta, salvo que, por resultar esencial a las presentes Normas de Funcionamiento, hubiese de afectarlas de forma integral.

LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Las presentes Normas de Funcionamiento, se interpretarán y regirán de conformidad con la legislación española.

Para cualquier cuestión litigiosa que pueda surgir, las partes se someten a la jurisdicción de los juzgados y tribunales que se determine en función de las normas aplicables de reparto procesal y de protección de consumidores y usuarios.

© Port Aventura Entertainment, S.A.U. Todos los derechos reservados.

Última revisión: agosto de 2025