

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE CONTRATATION



### 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Contractation (ci-après, les « Conditions Générales ») ont pour objet de régir la vente en personne des produits et la souscription des services (ci-après, collectivement, les « Produits » et les « Services ») que la société CAMPRABASSA, S.A. (ci-après, « NATURLAND ») met à la disposition du public dans ses guichets physiques autorisés.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent tant à l'achat de Produits (articles de merchandising et autres biens matériels proposés par NATURLAND) qu'à la souscription de Services (activités de plein air, accès aux installations, forfaits, expériences guidées, entre autres).

Les Conditions Générales sont complétées, tant qu'elles ne s'y opposent pas, par les conditions particulières pouvant être établies pour chacun des Produits et Services proposés (ci-après, les « Conditions Particulières »), lesquelles détaillent des caractéristiques spécifiques, des prix, des politiques d'annulation ou de modification, des conditions d'utilisation et d'autres aspects pertinents.

Il est également porté à la connaissance des Clients que certains Services et/ou Produits proposés par NATURLAND via les guichets physiques autorisés peuvent aussi être acquis ou souscrits via le portail web <https://naturland.ad>.

Cette acquisition ou souscription en ligne est régie par les termes et conditions spécifiques applicables à tout moment, lesquels peuvent différer de ceux prévus pour la souscription en personne dans les guichets physiques autorisés.

### 2. ADHÉSION AUX CONDITIONS GÉNÉRALES A LAS CONDICIONES GENERALES

L'achat de Produits et/ou la souscription de Services aux guichets de NATURLAND implique l'adhésion pleine, expresse et sans réserve aux présentes Conditions Générales et, le cas échéant, aux Conditions Particulières applicables.

Le Client reconnaît qu'au moment de l'achat, il a eu accès aux présentes Conditions Générales, lesquelles sont visibles aux guichets et disponibles pour consultation sur le site web de NATURLAND : [www.naturland.ad](http://www.naturland.ad).

Le Client s'engage à les lire avant de procéder à l'achat et déclare les comprendre et les accepter dans leur intégralité.

Cette acceptation a la même valeur que si elle avait été donnée par écrit au moyen d'une signature manuscrite.



En cas de désaccord avec l'un des termes établis, le Client ne doit pas procéder à l'achat ni à l'utilisation des Produits et/ou Services proposés par NATURLAND.

### **3. RÉSERVE DU DROIT DE MODIFICATION DES TERMES ET CONDITIONS**

NATURLAND se réserve le droit d'apporter, sans préavis, à tout moment et avec effet immédiat, les modifications qu'elle juge opportunes aux présentes Conditions Générales. Il incombe au Client de les consulter au moment de l'achat.

### **4. INVITATION À CONTRACTER**

Les informations mises à disposition du public par NATURLAND à travers brochures, affiches, publicités ou autres canaux ont un caractère purement informatif et ne constituent en aucun cas une offre contractuelle contraignante.

Le contrat d'achat ou de prestation de services n'est conclu qu'au moment où le Client effectue le paiement aux guichets et reçoit le billet, le justificatif ou le produit correspondant.

NATURLAND se réserve le droit de refuser la conclusion du contrat en cas d'indisponibilité du service et/ou produit, ou si le Client ne remplit pas les conditions établies dans les présentes Conditions Générales ou dans les Conditions Particulières applicables.

Le Client a droit à un document justificatif (billet, ticket ou facture simplifiée) comme preuve d'achat, qu'il devra conserver jusqu'à la fin de l'utilisation du Service et/ou de la validité du Produit.

### **5. PRIX ET MODE DE PAIEMENT**

#### **5.1. Prix**

Le prix applicable à chaque Produit et/ou Service sera celui affiché au public aux guichets de NATURLAND au moment de l'achat. Ce prix sera déterminé conformément aux Conditions Particulières en vigueur dans chaque cas et inclura, le cas échéant, les taxes applicables.

Les prix peuvent varier en fonction de la saison, des promotions, des remises applicables ou d'autres conditions spéciales établies par NATURLAND.

Le Client accepte que seul le prix en vigueur au moment de l'achat soit applicable.

#### **5.2. Mode de paiement**

Le paiement pourra être effectué en espèces ou par carte de crédit/débit acceptée par NATURLAND à ses guichets.



Lors du paiement, NATURLAND remettra au Client le billet, ticket ou justificatif correspondant, qui devra être conservé jusqu'à l'utilisation complète du Service et/ou du Produit.

Pour des raisons de sécurité et de gestion de caisse, les billets de 200 € et 500 € ne sont pas acceptés aux guichets physiques de NATURLAND.

Les Clients doivent prévoir des moyens de paiement alternatifs ou des billets de plus petite valeur pour effectuer leurs achats sur plac.

## **6. DISPONIBILITÉ**

Tous les achats sont soumis à la disponibilité des Services et/ou Produits. En cas d'indisponibilité, NATURLAND proposera des alternatives équivalentes ou remboursera le montant payé par le Client.

## **7. DROIT DE RÉTRACTATION**

Conformément à la Loi 13/2013, du 13 juin, relative à la concurrence effective et à la protection du consommateur, ainsi qu'à la Loi 12/2013, du 13 juin, sur le commerce, il est porté à la connaissance du Client que les achats de Produits et/ou Services effectués physiquement aux guichets de NATURLAND ne donnent pas droit à la rétractation.

En conséquence, une fois l'achat effectué et le billet, ticket ou produit correspondant remis, le Client ne pourra demander ni le remboursement du montant payé ni la résolution du contrat pour rétractation, sauf en cas de défaut du produit ou de manquement de NATURLAND à ses obligations légales ou contractuelles.

## **8. COMMUNICATIONS**

Le Client peut adresser toute demande, réclamation ou incident :

- \* Directement aux guichets physiques de NATURLAND.
- \* Par courrier postal : Carretera de la Rabassa km 8, Sant Julià de Lòria – Principauté d'Andorre.
- \* Par courrier électronique : [info@naturland.ad](mailto:info@naturland.ad)
- \* Par téléphone : +376 741444

De plus, le Client peut déposer une réclamation auprès de l'Unité du Commerce et de la Consommation du Gouvernement d'Andorre via le formulaire disponible sur <https://www.e-tramits.ad>.

## **9. PROHIBITIONS ET RESPONSABILITÉ**

### **9.1. Interdictions**



L'accès à NATURLAND avec des objets ou substances illégales et/ou pouvant mettre en danger la sécurité de toute personne présente dans ses installations est strictement interdit.

NATURLAND se réserve le droit de procéder à des contrôles de sécurité à l'entrée de ses installations et de refuser l'accès aux personnes tentant d'entrer avec ces objets ou substances.

## **9.2. Responsabilité**

En aucun cas, NATURLAND ne sera responsable de la perte ou du vol d'objets personnels à l'intérieur de ses installations.

Sauf en cas de faute grave ou de négligence de NATURLAND, celle-ci ne pourra être tenue responsable des blessures ou accidents survenus dans ses installations.

Le Client est responsable à tout moment de son comportement à l'intérieur des installations de NATURLAND. En cas de conduite inappropriée, il pourra être expulsé sans droit à remboursement.

Le Client assume également que de nombreuses activités de NATURLAND se déroulent en plein air et sont donc exposées à des températures basses et à des précipitations telles que neige ou pluie.

Les Clients doivent en tout temps respecter les mesures de sécurité et sanitaires mises en place par NATURLAND ainsi que ses procédures d'évacuation en cas d'urgence.

Tous les droits reconnus aux consommateurs par la législation andorrane en vigueur sont garantis.

## **9.3. Force majeure**

En cas de force majeure, NATURLAND ne pourra être tenue responsable des dommages ou préjudices résultant du non-respect ou du manquement à ses obligations concernant l'acquisition ou la prestation d'un Service et/ou Produit.

Les causes de force majeure incluent, sans s'y limiter, tout acte ou événement échappant au contrôle raisonnable de NATURLAND, notamment les grèves générales ou sectorielles affectant la prestation des Services, les conditions météorologiques défavorables, les phénomènes naturels, les incendies, inondations ou vols dans les installations de NATURLAND, les épidémies ou autres crises sanitaires, ainsi que toute autre situation rendant impossible ou très difficile la prestation des Services.

## **9.4. Accès avec animaux de compagnie**

Les Clients peuvent accéder aux installations de NATURLAND avec leur animal de compagnie, tant au Niveau 1600 qu'au Niveau 2000, à condition



que l'animal soit tenu en laisse en permanence et sous la surveillance de son propriétaire ou accompagnant.

L'accès avec des animaux de compagnie est interdit dans certaines zones spécifiques, telles que les pistes de ski de fond, l'espace ferme, et les zones où se trouvent des poneys ou des chevaux, pour des raisons de sécurité et de bien-être animal.

L'entrée des chiens (animaux de compagnie) dans les restaurants est autorisée, à condition que l'animal soit tenu en laisse, ait un comportement approprié et ne dérange pas les autres clients. Il est demandé aux propriétaires de ne pas nourrir les animaux à l'intérieur des restaurants et d'éviter de laisser de la nourriture au sol. La responsabilité civile de l'animal incombe toujours au propriétaire.

Les animaux de compagnie sont également les bienvenus dans les zones extérieures et les terrasses des points de restauration, où ils peuvent rester avec leur propriétaire tant qu'ils ne causent pas de gêne aux autres utilisateurs.

L'entrée et le séjour d'animaux dans l'auberge et dans le logement de la Borda de Conangle Mountain Lodge sont strictement interdits.

Sans préjudice des restrictions ci-dessus, il est rappelé que, conformément à la réglementation en vigueur, les personnes accompagnées d'un chien d'assistance ont le droit d'accéder librement à tout espace public, établissement recevant du public et moyen de transport public, sans que leur accès puisse leur être refusé.

Il est de la responsabilité du Client de maintenir la propreté des lieux, en ramassant les excréments de son animal et en évitant tout comportement pouvant être gênant ou dangereux pour les autres visiteurs, les animaux ou le personnel du centre. Il est interdit de laisser l'animal seul dans aucune zone des installations.

NATURLAND se réserve le droit de limiter ou restreindre l'accès avec des animaux de compagnie en cas de non-respect des règles indiquées ou si un risque pour la sécurité ou le bon déroulement des activités est détecté.

### **9.5. Risque inhérent**

Le Client reconnaît et accepte expressément que toutes les activités proposées par NATURLAND, qu'elles soient sportives, récréatives ou de nature, peuvent comporter un risque inhérent ou propre, incluant, sans s'y limiter, les chutes, collisions, conditions météorologiques défavorables et autres situations découlant de la pratique d'activités en plein air ou de nature sportive.

Cette acceptation du risque est faite de manière volontaire, consciente et informée, conformément à la nature de chaque activité par le Client.

Néanmoins, NATURLAND est tenue d'agir avec la diligence requise et de mettre en œuvre les mesures de sécurité et de prévention appropriées

afin de garantir le déroulement des activités dans des conditions sûres pour les participants



#### **9.6. Acquisition de services par des canaux non officiels**

NATURLAND ne garantit l'authenticité, la validité ni les conditions associées aux Services achetés que par le biais des canaux de vente officiels, c'est-à-dire le site web, les guichets physiques autorisés et, le cas échéant, les collaborateurs expressément accrédités.

Tout Service acquis en dehors des canaux officiels, y compris, entre autres, les plateformes tierces, agences de voyages, tour-opérateurs ou distributeurs non autorisés, est considéré comme hors du contrôle de NATURLAND. En conséquence.:

- NATURLAND n'assume aucune responsabilité quant au contenu, aux conditions, aux prix, à la disponibilité, à la validité ou au fonctionnement des Services achetés par le biais de ces canaux non officiels.
- NATURLAND ne garantit pas l'accès, la réservation ni la prestation du Service lié à des billets qui n'auraient pas été acquis directement via les canaux officiels.
- Toute réclamation découlant de ces cas doit être adressée directement au tiers qui a commercialisé le billet, NATURLAND ne pouvant en aucun cas être tenue responsable. Para garantizar una experiencia segura y completa, se informa a los Clientes que es su responsabilidad verificar el origen de las entradas para el disfrute de los Servicios y asegurarse de que la compra se realiza a través de canales autorizados.

### **10. DROIT D'EXCLUSION**

NATURLAND se réserve le droit de refuser ou de suspendre, sans préavis et à sa discrétion, l'accès à ses installations ou l'utilisation des Services contractés aux Clients qui enfreignent les présentes Conditions Générales, les règles de sécurité établies, ou qui adoptent des comportements pouvant mettre en danger leur propre intégrité, celle des autres utilisateurs ou du personnel.

Ce droit pourra également être exercé en cas d'utilisation frauduleuse de billets, remises ou accréditations, d'accès avec des billets achetés par des canaux non officiels, ou de comportements perturbant la convivialité et le bon déroulement des activités.

L'exercice de cette faculté ne donnera en aucun cas lieu au remboursement des montants versés, sans préjudice des actions légales éventuelles que NATURLAND pourrait engager contre ces utilisateurs.

### **11. NULLITÉ PARTIELLE**



Si une disposition des Termes et Conditions était déclarée nulle et non avenue par une décision définitive d'une autorité compétente, les autres dispositions des Termes et Conditions resteraient en vigueur, sans être affectées par cette déclaration de nullité.

## **12. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION**

Les présentes Conditions générales sont régies par la législation andorrane.

Les Clients se soumettent à la juridiction andorrane, renonçant expressément à tout autre tribunal qui pourrait leur être applicable conformément au droit.

Cela est sans préjudice du fait que, en raison de la qualité de consommateur d'un Client, une autre législation et/ou juridiction puisse s'appliquer impérativement par la loi.

***Dernière mise à jour : 8 juillet 2025***