

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN



1. OBJETO

Estas Condiciones Generales de Contratación (en adelante, las "Condiciones Generales") tienen por objeto regular la compraventa presencial de los productos y la contratación de los servicios (en adelante, conjuntamente, los "Productos" y los "Servicios") que la sociedad CAMPRABASSA, S.A. (en adelante, "NATURLAND") pone a disposición del público en sus taquillas físicas autorizadas.

Estas Condiciones Generales se aplican tanto a la compra de Productos (artículos de merchandising y otros bienes materiales ofrecidos por NATURLAND) como a la contratación de Servicios (actividades al aire libre, acceso a las instalaciones, forfaits, experiencias guiadas, entre otros).

Las Condiciones Generales se complementan, siempre que no se opongan, con las condiciones particulares que puedan establecerse para cada uno de los Productos y Servicios ofrecidos (en adelante, las "Condiciones Particulares"), que detallan características específicas, precios, políticas de cancelación o modificación, requisitos de uso y otros aspectos relevantes.

Se informa igualmente a los Clientes que algunos de los Servicios y/o Productos ofrecidos por NATURLAND a través de las taquillas físicas autorizadas pueden igualmente adquirirse o contratarse mediante el portal web <https://naturland.ad>. Dicha adquisición y/o contratación online se rige por los términos y condiciones específicos aplicables en cada momento, los cuales pueden diferir de los establecidos para la contratación presencial en las taquillas físicas autorizadas de los mismos Servicios y/o Productos.

2. ADHESIÓN A LAS CONDICIONES GENERALES

La adquisición de Productos y/o Servicios en las taquillas de NATURLAND implica la adhesión plena, expresa y sin reservas a estas Condiciones Generales y, en su caso, a las Condiciones Particulares aplicables.

El Cliente reconoce que, en el momento de la compra, ha tenido acceso a estas Condiciones Generales, que se encuentran visibles en las taquillas y disponibles para su consulta en la página web de NATURLAND: www.naturland.ad.

El Cliente se compromete a leerlas antes de realizar la compra y declara entenderlas y aceptarlas en su totalidad.

Dicha aceptación tiene la misma validez que si se hubiera prestado por escrito mediante firma manuscrita.



En caso de no conformidad con cualquiera de los términos establecidos, el Cliente no deberá proceder a la compra ni al uso de los Productos y/o Servicios ofrecidos por NATURLAND.

3. RESERVA DE LA FACULTAD DE MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

NATURLAND se reserva la facultad de efectuar, sin previo aviso, en cualquier momento y con efectos inmediatos, las modificaciones que considere oportunas en las presentes Condiciones Generales. Es responsabilidad del Cliente revisarlas en el momento de la compra.

4. INVITACIÓN A CONTRATAR

La información que NATURLAND pone a disposición del público mediante folletos, cartelería, publicidad u otros canales tiene únicamente carácter informativo y no constituye en ningún caso una oferta vinculante.

El contrato de compraventa y/o de prestación de servicios se perfecciona exclusivamente en el momento en que el Cliente efectúa el pago en las taquillas y recibe la entrada, el ticket, el justificante o el producto correspondiente.

NATURLAND se reserva el derecho de denegar la formalización del contrato en caso de falta de disponibilidad del servicio y/o producto, o cuando el Cliente incumpla los requisitos establecidos en estas Condiciones Generales o en las Condiciones Particulares aplicables.

El Cliente tiene derecho a recibir un documento acreditativo (entrada, ticket o factura simplificada) como prueba de la compra, el cual deberá conservar hasta la finalización del uso del Servicio y/o la validez del Producto.

5. PRECIO Y FORMA DE PAGO

5.1. Precio

El precio aplicable a cada Producto y/o Servicio será el que esté establecido y expuesto al público en las taquillas de NATURLAND en el momento de la compra. Dicho precio se determinará de acuerdo con las Condiciones Particulares vigentes en cada caso e incluirá, cuando corresponda, los impuestos aplicables.

Los precios pueden variar en función de la temporada, las promociones, los descuentos aplicables u otras condiciones especiales establecidas por NATURLAND. El Cliente acepta que únicamente será aplicable el precio vigente en el momento de la compra.

5.2. Forma de pago

El pago podrá efectuarse mediante efectivo o tarjeta de crédito/débito aceptado por NATURLAND en sus taquillas.



En el momento del pago, NATURLAND entregará al Cliente la entrada, el ticket o el justificante correspondiente, que deberá conservarse hasta el uso completo del Servicio y/o disfrute del Producto.

Por motivos de seguridad y gestión de caja, no se aceptan billetes de 200 € ni de 500 € en las taquillas físicas de NATURLAND.

Los Clientes deberán prever medios de pago alternativos o billetes de menor importe para poder realizar las compras presenciales.

5.3. Gastos e impuestos

Los impuestos que sean de aplicación correrán a cargo del Cliente, quien deberá abonarlos junto con los precios de los Servicios y/o Productos.

6. DISPONIBILIDAD

Todas las compras están sujetas a la disponibilidad de los Servicios y/o Productos. En caso de falta de disponibilidad, NATURLAND ofrecerá alternativas equivalentes o bien reembolsará el importe abonado por el Cliente.

7. DERECHO DE DESISTIMIENTO

De acuerdo con lo establecido en la Ley 13/2013, de 13 de junio, de competencia efectiva y protección del consumidor, y la Ley 12/2013, de 13 de junio, de comercio, se informa al Cliente que las compras de Productos y/o Servicios realizadas presencialmente en las taquillas de NATURLAND no disponen de derecho de desistimiento.

En consecuencia, una vez efectuada la compra y entregada la entrada, ticket o producto correspondiente, el Cliente no podrá solicitar la devolución del importe abonado ni la resolución del contrato por desistimiento, salvo en los casos de defecto del producto o incumplimiento por parte de NATURLAND de las obligaciones legales o contractuales aplicables.

8. COMUNICACIONES

El Cliente podrá dirigir cualquier consulta, reclamación o incidencia a:

- Directamente a las taquillas físicas de NATURLAND.
- Correo ordinario: Carretera de la Rabassa km 8, Sant Julià de Lòria – Principat d'Andorra.
- Correo electrónico: info@naturland.ad
- Teléfono: +376 741444

Asimismo, el Cliente podrá presentar reclamaciones delante de la Unitat de Comerç i Consum del Govern d'Andorra mediante el formulario disponible a <https://www.e-tramits.ad>.



9. PROHIBICIONES Y RESPONSABILIDAD

9.1. Prohibiciones

Queda prohibido el acceso a NATURLAND con objetos o sustancias ilegales y/o que puedan poner en peligro la seguridad de cualquier persona dentro de sus instalaciones. NATURLAND podrá realizar controles de seguridad en los accesos a sus instalaciones y se reserva el derecho de denegar la entrada a las personas que intenten acceder con dichos objetos o sustancias.

9.2. Responsabilidad

En ningún caso NATURLAND será responsable de la pérdida o el robo de objetos personales dentro de sus instalaciones. En caso de lesiones o accidentes ocurridos en dichas instalaciones, salvo dolo o negligencia, NATURLAND no será responsable de las lesiones o accidentes que se produzcan.

El Cliente es responsable en todo momento de su comportamiento dentro de las instalaciones de NATURLAND, así como de su conducta que, en caso de ser inapropiada, podrá dar lugar a la expulsión sin derecho a reembolso.

En todo caso, el Cliente asume que muchos de los eventos de NATURLAND se realizan en espacios al aire libre y, por tanto, está expuesto a bajas temperaturas y a posibles precipitaciones en forma de nieve o agua.

Asimismo, los Clientes deberán cumplir en todo momento las medidas de seguridad y sanitarias establecidas por NATURLAND, así como sus políticas y procedimientos de evacuación en casos de emergencia.

No obstante, se garantizan todos los derechos que la legislación andorrana vigente reconoce a los consumidores.

9.3. Fuerza mayor

En casos de fuerza mayor, NATURLAND no será responsable de los daños o perjuicios derivados del incumplimiento en relación con la adquisición o prestación de un Servicio y/o Producto.

Las causas de fuerza mayor incluyen, entre otras, cualquier acto o evento fuera del control razonable de NATURLAND, incluyendo, a modo enunciativo y no limitativo, huelgas generales o sectoriales que afecten la prestación de los Servicios, condiciones meteorológicas adversas, fenómenos naturales, incendios, inundaciones o robos en las instalaciones de NATURLAND, epidemias u otras crisis sanitarias, y otras situaciones de fuerza mayor que imposibiliten o dificulten de manera significativa la prestación del Servicios.



9.4. Accesos con mascotas

Los Clientes pueden acceder a las instalaciones de NATURLAND con su mascota, tanto en la Cota 1600 como en la Cota 2000, siempre que ésta esté debidamente atada en todo momento y bajo la supervisión de su propietario o acompañante.

No se permite el acceso con mascotas a determinadas zonas específicas, como las pistas de esquí de fondo, el espacio granja y las áreas donde hay ponis o caballos, por razones de seguridad y bienestar animal.

La entrada de perros (mascotas) a los restaurantes está permitida, siempre que el animal vaya atado, tenga un comportamiento adecuado y no moleste al resto de clientes. Se solicita a los propietarios que no den comida a los animales dentro de los restaurantes y que eviten dejar comida en el suelo. La responsabilidad civil del animal será siempre del propietario.

Las mascotas también son bienvenidas en las zonas exteriores y terrazas de los puntos de restauración, donde podrán permanecer con su propietario siempre que no se generen molestias al resto de usuarios.

La entrada y pernoctación de animales en el albergue y en el alojamiento de la Borda de Conangle Mountain Lodge queda estrictamente prohibida.

Sin perjuicio de las restricciones anteriores, se recuerda que, de acuerdo con la normativa vigente, las personas que se desplacen con un perro de asistencia tienen derecho a acceder libremente a cualquier espacio público, establecimiento de concurrencia pública y medio de transporte público, sin que se les pueda denegar el acceso.

Es responsabilidad del Cliente mantener el entorno limpio, recogiendo los excrementos de su mascota y evitando cualquier comportamiento que pueda resultar molesto o peligroso para otros visitantes, animales o personal del centro. No está permitido dejar la mascota sola en ninguna zona de las instalaciones.

NATURLAND se reserva el derecho de limitar o restringir el acceso con mascotas en caso de incumplimiento de las normas indicadas o si se detecta un riesgo para la seguridad o el correcto desarrollo de las actividades.

9.5. Riesgo Inherente

El Cliente reconoce y acepta expresamente que todas las actividades ofrecidas por NATURLAND, ya sean deportivas, recreativas o de naturaleza, pueden implicar un riesgo inherente o propio, incluyendo, pero no limitándose a caídas, colisiones, condiciones meteorológicas adversas y otras situaciones derivadas de la práctica de actividades al aire libre o de carácter deportivo.

Esta aceptación del riesgo se realiza de manera voluntaria, consciente e informada, de acuerdo con la naturaleza de cada actividad por parte del Cliente.



No obstante, NATURLAND está obligada a actuar con la debida diligencia e implementar las medidas de seguridad y prevención adecuadas para garantizar el desarrollo de las actividades en condiciones seguras para los participantes.

9.6. Adquisición de Servicios a través de canales no oficiales

NATURLAND solo garantiza la autenticidad, validez y condiciones asociadas a los Servicios adquiridos a través de los canales oficiales de venta, es decir, la página web, las taquillas físicas autorizadas y, en su caso, colaboradores expresamente acreditados.

Cualquier Servicio adquirido fuera de los canales oficiales, incluyendo, entre otros, plataformas de terceros, agencias de viajes, operadores turísticos o distribuidores no autorizados, se considera fuera del control de NATURLAND. En consecuencia:

- NATURLAND no asume ninguna responsabilidad por el contenido, condiciones, precios, disponibilidad, validez o funcionamiento de los Servicios adquiridos a través de estos canales no oficiales.
- NATURLAND no garantizará el acceso, la reserva ni la prestación del Servicio relacionado con entradas que no hayan sido adquiridas directamente a través de los canales oficiales.
- Cualquier reclamación derivada de estos casos deberá dirigirse directamente al tercero que haya comercializado la entrada, sin que NATURLAND pueda ser considerada responsable en ningún caso.

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. DERECHO DE EXCLUSIÓN

NATURLAND se reserva el derecho de denegar o suspender, sin previo aviso y de manera discrecional, el acceso a sus instalaciones o el uso de los Servicios contratados a los Clientes que incumplan las presentes Condiciones Generales, las normas de seguridad establecidas o que adopten conductas que puedan poner en riesgo su propia integridad, la de otros usuarios o la del personal. Asimismo, podrá ejercer este derecho en casos de uso fraudulento de tiques, descuentos o acreditaciones, acceso con entradas adquiridas por canales no oficiales, o comportamientos que alteren la convivencia y el correcto desarrollo de las actividades. El ejercicio de esta facultad no dará lugar en ningún caso a la devolución de las cantidades abonadas, sin perjuicio de las posibles acciones legales que NATURLAND pueda iniciar contra dichos usuarios.

11. NULIDAD PARCIAL

Si alguna de las disposiciones de los Términos y Condiciones fuera declarada nula y sin efecto por resolución firme dictada por una autoridad



competente, el resto de las disposiciones de los Términos y Condiciones permanecerán en vigor, sin que se vean afectadas por dicha declaración de nulidad.

12. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Los Términos y Condiciones se regirán por la legislación andorrana.

Los Clientes se someten a la jurisdicción andorrana, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que, conforme a Derecho, pudiera corresponderles.

Lo anterior es sin perjuicio de que, debido a la condición de consumidor de un Cliente, por imperativo legal pueda ser aplicable otra legislación y/o jurisdicción.

Última actualización: 8 de julio del 2025