

PREGUNTES FREQUENTS

1- En cas de pèrdua o robatori, com he d'actuar? On m'he de dirigir?

En cas de pèrdua o robatori del Forfet de Temporada, el primer que has de fer és posar-te en contacte amb el departament d'atenció al client del Forfet de Temporada a <https://www.grandvalira.com/ca/contacta-grandvalira> perquè bloquegin el Forfet per evitar-ne un possible ús fraudulent. A continuació, hauràs de dirigir-te a qualsevol de les nostres taquilles habilitades d'estació per poder-ne expedir un duplicat realitzant el pagament de 20€ concepte de suport i despeses de gestió per continuar esquiant. Pots trobar l'operativa detallada que cal seguir a l'apartat 1) del reglament intern de l'estació.

2- Si ja he utilitzat el meu Forfet de Temporada, puc contractar l'assegurança d'esquí?

L'assegurança d'esquí s'ha de contractar en el mateix moment de compra del Forfet de Temporada o, en tot cas, abans de realitzar qualsevol esqujada. En cas que el Forfet de Temporada hagi estat utilitzat, no s'hi podrà afegir l'assegurança. Pots consultar les cobertures a www.creditassegurances.ad.

3- Si m'he accidentat, quins passos he de seguir? Puc aplicar la garantia d'esquí?

En cas d'accident, és important que ens ho facis saber com abans millor a <https://www.grandvalira.com/ca/contacta-grandvalira>. En el cas que no puguis tornar a esquiar durant tota la temporada, avaluarem quina és la millor fórmula de compensació. Si es tracta de menys de 5 dies, aplicarem la garantia d'esquí i et cobrarem únicament els dies esquiat a preu de forfet de dia (tarifa vigent segons temporada en curs), i et farem la devolució de la diferència que vas pagar del Forfet de Temporada. (Important: la garantia d'esquí només es podrà aplicar si vas comprar el Forfet de Temporada en línia i fins l'1 de desembre de 2018; consulta'n les condicions). D'altra banda, en el cas que hagi esquiat més de 5 dies, expedirem un val de descompte seguint els criteris establerts per Grandvalira. Consulta la nostra política de compensació.

Recorda que ens hauràs de presentar els informes mèdics pertinents, així com el teu Forfet de Temporada, per poder efectuar el tràmits pertinents. Aquestes condicions s'aplicaran únicament al client accidentat.

4- Vull comprar el meu Forfet de Temporada amb pagament fraccionat, què he de tindre en compte?

La modalitat de pagament fraccionat del Forfet de Temporada et permet comprar el teu Forfet còmodament en 3 quotes, sense interessos ni despeses addicionals. És un avantatge que només s'aplica a les compres en línia. La primera quota, del 40%, es paga en el mateix moment d'efectuar la compra. La segona i tercera quota es carregaran directament al compte associat a la targeta de crèdit indicada durant el procés de compra en línia el dia 4 de gener de 2019 i el dia 1 de febrer de 2019, respectivament. Tingues en compte que, si la teva targeta caduca, en fas un duplicat o l'anul·les, t'hauràs de posar en contacte amb <https://www.grandvalira.com/ca/contacta-grandvalira> per poder-nos facilitar novament les dades correctes. En cas contrari, el teu Forfet de Temporada es bloquejarà automàticament en no poder carregar-te les quotes pendents i el sistema guardarà sempre l'última targeta associada al compte del client.

5- En quins casos puc demanar l'enviament a domicili?

Per sol·licitar la modalitat d'enviament a domicili, hauràs de realitzar la compra del Forfet de Temporada mitjançant el procediment de compra en línia abans del 15 de novembre del 2018 a través de l'enllaç següent: <https://fanatics.grandvalira.com>.

Important: Grandvalira només envia els Forfets de Temporada a domicili als clients que hagin efectuat un pagament únic; també en els casos de pagament fraccionat, si s'ha completat el procediment de signatura electrònica durant la compra en línia. Els Forfets de Temporada per als residents a Andorra queden exclosos d'aquesta modalitat d'enviament a domicili.

6- En què consisteix la signatura electrònica?

La signatura electrònica és un concepte jurídic equivalent al de la signatura manuscrita en què el comprador accepta el contingut d'un missatge electrònic a través de qualsevol mitjà electrònic vàlid.

La signatura electrònica assegura també que el document signat sigui exactament el mateix que l' original.

En el cas del pagament fraccionat, durant el procediment de compra en línia és possible fer servir la signatura electrònica. Es descarregarà el contracte de compra en línia i se sol·licitarà si es vol continuar amb el procés de signatura electrònica.

Important: si la compra es realitza abans del 15 de novembre, enviarem el forfet a domicili perquè els clients puguin estalviar temps a les taquilles el primer dia d'esquí.

7- Puc canviar el sector de recollida del meu forfet de temporada?

En el moment de realitzar la compra en línia, pots escollir el sector de Grandvalira que prefereixis per recollir el teu Forfet de Temporada . Si vols modificar el punt de recollida, es necessari que amb un mínim de 72h abans et posis en contacte amb Grandvalira mitjançant el següent formulari <https://www.grandvalira.com/ca/contacta-grandvalira> o bé per telèfon al +376 891816. En cas contrari, caldrà recollir el Forfet de Temporada al punt de recollida indicat durant el procés de compra en línia.

8- Com recollir un Forfet de Temporada en nom d'una altra persona?

Els forfets de temporada que s'adquireixin mitjançant el procés en línia, es lliuraran personalment a l'adquirent a les instal·lacions de Grandvalira que hagi assenyalat durant el procés de contractació (s'haurà d'ensenyar prèviament el localitzador que es generi durant el procés esmentat).

L'adquirent també haurà d'ensenyar un document d'identificació personal amb la seva fotografia, que sigui apte per acreditar-ne la identitat (el passaport o el document nacional d'identitat). En cas que l'adquirent no hi acudeixi, és obligatori presentar, en el moment de la recollida, una autorització signada per l'adquirent amb una fotocòpia del seu passaport o document nacional d'identitat.

9- Quins descomptes o avantatges tinc amb el meu Forfet de Temporada?

Amb el Forfet de Temporada, podràs beneficiar-te d'un 10% de descompte en tots els serveis d'estació i també d'atractius avantatges fora de Grandvalira. Consulta'ls periòdicament a la nostra pàgina web.

10- Amb quants dies es considera que ja està amortitzat el Forfet de Temporada?

Si ets un amant de la neu, la millor opció és el Forfet de Temporada. Aquest hivern t'esperen 145 dies de temporada amb 21 caps de setmana per poder gaudir dels 210 km del Domini esquiable més gran del sud d'Europa. En 12 dies hauràs amortitzat el teu forfet (preu de referència: forfet temporada promocional adult a 640 € i preu forfet de dia a 51€).

11- Com puc recollir la meva invitació?

Per tal de poder recollir la teva invitació, hauràs d'accedir a la web de compra de Forfet de Temporada i anar a l'apartat d'invitacions per sol·licitar-la i , amb el localitzador que rebis , podràs retirar la invitació a taquilles.

12- Si formo part d'un col·lectiu, puc beneficiar-me d'algun descompte en la compra del Forfet de Temporada?

Si formes part del col·lectiu Racc Master podràs gaudir d'un **preu especial fins a l'1 de desembre de 2018 per a compres en línia**. Recorda que és imprescindible presentar el que acreditis que formes part d'aquest col·lectiu en el moment de retirar el teu Forfet de Temporada per poder-te beneficiar del preu especial. Amb aquesta modalitat de Forfet no podràs triar l'enviament a domicili perquè cal verificar les teves dades. **Important:** únicament s'aplicarà el descompte als titulars, no es podrà efectuar la compra del Forfet de Temporada amb preu especial col·lectiu en nom d'una altra persona. Altrament, als clients que ja hagin adquirit prèviament el seu Forfet de Temporada Grandvalira

sense seleccionar la modalitat de col·lectiu, Grandvalira NO els aplicarà el preu especial col·lectiu tot i complir els requisits mencionats anteriorment.

Tingues en compte que, amb el Forfet de Temporada de Col·lectiu, com que ja té un preu especial, no s'aplicarà el descompte de renovació del 5% ni del d'amics. Pots trobar també tota la informació dirigint-te directament al mateix col·lectiu.

13- En quins casos s'efectuarà una retirada definitiva del Forfet de Temporada?

Recorda que el teu Forfet de Temporada és d'ús personal i intransferible i que esta sotmès a la llei relativa a les estacions d'esquí i instal·lacions de transport per cable, de 9-11-2000 (BOPA del 6-12-2000); en cas de deixar el teu forfet i que sigui interceptat pels nostres equips de seguretat, automàticament es posarà una multa a la persona que l'estigui utilitzant dins de l'estació. A més, es durà a terme la retirada del forfet, que no es retornarà en cap cas per poder seguir esquiant durant la temporada d'esquí 2018-19.

En cas de realitzar una revenda del Forfet de Temporada i que sigui interceptada per Grandvalira, es duran a terme automàticament el bloqueig i la retirada del forfet, que no es retornarà en cap cas al titular del Forfet de Temporada que realitza la revenda.

14- Sóc Fanatic Grandvalira però no recordo les meves claus d'accés. Què he de fer?

Sempre que vulguis pots accedir a <https://fanatics.grandvalira.com> amb les teves dades de client. En cas de no recordar-les, selecciona "He oblidat la meua clau d'accés" i te'n facilitarem una de nova.

15- Com puc accedir al wifi d'estació?

El wifi Grandvalira és gratuït per a tots els clients de forma il·limitada si es disposa d'un forfet vàlid per la temporada 2018-19.

Per poder gaudir de connexió a estació des de qualsevol suport mòbil, tablet o PC cal registrar-se a [MyGrandvalira](#), introduir el WIFI CODE que apareix al mateix forfet (codi únic, personal e intransferible d'1 sol ús) i, es podrà gaudir de connexió wifi il·limitada tants dies com durada tingui el forfet.

16- Què és "My Grandvalira"?

MyGrandvalira és un registre únic d'identificació de clients. Amb el teu compte MyGrandvalira, podràs unificar les teves dades i connectar-te a tots els nostres serveis i canals de compra amb un sol clic: Wifi, App, Forfet de Temporada, Newsletter, Forfet Plus+, Compres en línia... fàcil i ràpid. Fes clic [aquí](#) per més informació.