

## PREGUNTAS FRECUENTES

### 1- En caso de pérdida o robo, ¿cómo tengo que actuar? ¿a dónde me debo dirigir?

En caso de pérdida o robo del Forfait de Temporada, lo primero que debes hacer es ponerte en contacto con el departamento de atención al cliente del Forfait de Temporada, a <https://www.grandvalira.com/contacta-con-nosotros>, para que bloqueen el Forfait y eviten su posible uso fraudulento. A continuación, deberás dirigirte a cualquiera de nuestras taquillas habilitadas de la estación para poder expedir un duplicado del Forfait, con el pago de 20 € en concepto de soporte y gastos de gestión para seguir esquiando. Puedes encontrar la operativa detallada a seguir en el apartado 1) del reglamento interno de la estación.

### 2- Si ya he usado mi Forfait de Temporada, ¿puedo contratar el seguro de esquí?

El seguro de esquí debe contratarse en el mismo momento de la compra del Forfait de Temporada o, en todo caso, antes de realizar cualquier esquí. En caso de que el Forfait haya sido usado, no se podrá añadir el seguro. Puedes consultar las coberturas en: [www.creditassegurances.ad](http://www.creditassegurances.ad).

### 3- Si me he accidentado, ¿cuáles son los pasos a seguir? ¿Puedo aplicar la garantía de esquí?

En caso de accidente, es importante que nos lo hagas saber lo antes posible a <https://www.grandvalira.com/contacta-con-nosotros>. En el caso de que no puedas volver a esquiar durante toda la temporada, evaluaremos cuál es la mejor fórmula de compensación. Si se trata de menos de 5 días, aplicaremos la garantía de esquí y te cobraremos únicamente los días esquiados a precio de forfait de día (tarifa vigente según temporada en curso), haciéndote la devolución de la diferencia que pagaste por el Forfait de Temporada. (Importante: la garantía de esquí solo se podrá aplicar si compraste el Forfait de Temporada online y hasta el 1 de diciembre de 2018; consulta las condiciones). Por otro lado, en el caso de que hayas esquiado más de 5 días, se realiza un vale de descuento siguiendo los criterios establecidos por Grandvalira. Consulta nuestra política de compensación.

Recuerda que nos deberás presentar los informes médicos pertinentes, así como tu Forfait de Temporada, para poder efectuar los trámites. Estas condiciones se aplicarán únicamente al cliente accidentado.

### 4- Quiero comprar mi Forfait de Temporada con pago fraccionado, ¿qué debo tener en cuenta?

La modalidad de pago fraccionado del Forfait de Temporada te permite comprar tu Forfait cómodamente en 3 cuotas, sin intereses ni gastos adicionales. Es una ventaja que solo se aplica a las compras online. La primera cuota, del 40%, se paga en el mismo momento de efectuar la compra. La segunda y tercera cuota se cargará directamente en la cuenta asociada a la tarjeta de crédito indicada durante el proceso de compra online el 4 de enero de 2019 y el 1 de febrero de 2019, respectivamente. Ten en cuenta que, si tu tarjeta caduca y/o haces un duplicado de la misma o la anulas, tendrás que ponerte en contacto a <https://www.grandvalira.com/contacta-con-nosotros> para facilitarnos nuevamente los datos correctos. En caso contrario, tu forfait de temporada se bloqueará automáticamente al no poder cargarse las cuotas pendientes.

### 5- ¿En qué casos puedo pedir el envío a domicilio?

Para solicitar la modalidad de envío a domicilio, deberás realizar la compra del Forfait de Temporada mediante el procedimiento de compra en línea antes del 15 de noviembre de 2018 a través del siguiente enlace: <https://fanatics.grandvalira.com/>.

Importante: Grandvalira solo envía los Forfaits de Temporada a domicilio a los clientes que hayan efectuado un pago único; también lo hace en los casos de pago fraccionado, siempre que se haya completado el procedimiento de firma electrónica durante la compra en línea. Los Forfaits de Temporada para los residentes en Andorra están excluidos de esta modalidad de envío a domicilio.

**6- ¿En qué consiste la firma electrónica?**

La firma electrónica es un concepto jurídico que equivale a la firma manuscrita, en que el comprador acepta el contenido de un mensaje electrónico a través de cualquier medio electrónico válido. La firma electrónica también garantiza que el documento firmado sea exactamente igual que el original.

En el caso del pago fraccionado, es posible utilizar la firma electrónica durante el procedimiento de compra en línea. Se descargará el contrato de compra en línea y se preguntará si se desea continuar con el proceso de firma electrónica.

Importante: Si la compra se realiza antes del 15 de noviembre, enviaremos el forfait a domicilio para que los clientes puedan ahorrar tiempo en las taquillas el primer día de esquí.

**7- ¿Puedo cambiar el sector de recogida de mi forfait de temporada?**

En el momento de realizar la compra en línea, puedes escoger el sector de Grandvalira que prefieras para pasar a buscar tu Forfait de Temporada. Si deseas modificar el punto de recogida, primero con un mínimo de 72h debes ponerte en contacto con Grandvalira enviando un correo electrónico a <https://www.grandvalira.com/contacta-con-nosotros> o llamando al +376 891816. De lo contrario, deberás recoger el Forfait de Temporada en el punto de recogida indicado durante el proceso de compra en línea.

**8- ¿Cómo recoger un Forfait de Temporada en nombre de otra persona?**

Los forfaits de temporada que se adquieran mediante el proceso en línea, se entregarán personalmente al adquirente en las instalaciones de Grandvalira que haya señalado durante el proceso de contratación (deberá mostrarse previamente el localizador que se genere durante dicho proceso).

El adquirente deberá mostrar también un documento de identificación personal con su fotografía, que sea apto para acreditar la identidad (el pasaporte o el documento nacional de identidad). En caso de que el adquirente no acuda, es obligatorio presentar, en el momento de la recogida, una autorización firmada por este con una fotocopia de su pasaporte o documento nacional de identidad.

**9- ¿Qué descuentos y/o ventajas tengo con mi Forfait de Temporada?**

Con el Forfait de Temporada, podrás beneficiarte de un 10% de descuento en todos los servicios de estación y también de atractivas ventajas fuera de Grandvalira. Consúltalas periódicamente en nuestra página web.

**10- ¿Con cuántos días se considera que el Forfait de Temporada está amortizado?**

Si eres un amante de la nieve, la mejor opción es el Forfait de Temporada. Este invierno te esperan 145 días de temporada con 21 fines de semana para poder disfrutar de los 210 km del dominio esquiable más grande del sur de Europa. En 12 días habrás amortizado tu forfait (precio de referencia: forfait temporada promocional adulto, 640 €, y precio forfait de día a 51 €).

**11- ¿Cómo puedo recoger mi invitación?**

Para poder recoger tu invitación tendrás que acceder a la web de compra de Forfait de Temporada e ir al apartado de invitaciones para gestionarla y, con el localizador que te aparezca, podrás retirar la invitación en taquillas.

**12- Si formo parte de un colectivo, ¿puedo beneficiarme de algún descuento en la compra del Forfait de Temporada?**

Si formas parte del colectivo Racc Master, vas a poder disfrutar de un **precio especial hasta el 1 de diciembre de 2018 en compras online**. Recuerda que es imprescindible presentar el documento que acredite que formas parte de este colectivo en el momento de retirar tu Forfait de Temporada para poder beneficiarte del precio especial. Con esta modalidad de Forfait no podrás elegir el envío a domicilio porque hay que verificar tus datos. **Importante:** únicamente se aplicará el descuento a los titulares, no se podrá efectuar la compra del Forfait de Temporada con precio especial colectivo en nombre de otra persona. Por otro lado, a los clientes que ya hayan adquirido previamente su Forfait de Temporada Grandvalira sin seleccionar la modalidad colectiva, Grandvalira NO les aplicará el precio especial de colectivo aunque cumplan los requisitos mencionados anteriormente.

Ten en cuenta que, con el Forfait de Temporada de Colectivo, al disponer de un precio especial, no se aplicará el descuento de renovación del 5% ni el de amigos. También puedes encontrar toda la información dirigiéndote directamente al propio colectivo.

**13- ¿En qué casos se llevará a cabo la retirada definitiva del Forfait de Temporada?**

Recuerda que tu Forfait de Temporada es de uso personal e intransferible y que se somete a la legislación relativa a las estaciones de esquí y las instalaciones de transporte por cable, de 9-1-2000 (BOPA del 6-12-2000); en caso de dejar tu forfait a otra persona, si este es interceptado por nuestros equipos de seguridad, automáticamente se interpondrá una multa a la persona que lo esté utilizando dentro de la estación. Además, se llevará a cabo la retirada del Forfait, que no se devolverá en ningún caso para poder seguir esquiando durante la temporada de esquí 2018-19. En caso de realizar una reventa del Forfait de Temporada, si este es interceptado por Grandvalira, se procederá automáticamente al bloqueo y la retirada del forfait, que no se devolverá en ningún caso al titular del Forfait de Temporada que haya realizado la reventa.

**14- Soy Fanatic Grandvalira pero no recuerdo mis claves de acceso. ¿Qué tengo que hacer?**

Siempre que quieras, puedes acceder a <https://fanatics.grandvalira.com> con tus datos de cliente. En caso de no recordarlos, selecciona "He olvidado mi clave de acceso" y te facilitaremos una nueva.

**15- ¿Cómo puedo acceder al wifi de estación?**

El Wifi Grandvalira es gratuito para todos los clientes de forma ilimitada si se dispone de un forfait válido para la temporada 2018-19.

Para poder disfrutar de conexión en estación desde cualquier soporte móvil, tablet o PC es necesario registrar-se a [MyGrandvalira](#), introducir el WIFI CODE que aparece en el mismo forfait (código único, personal e intransferible de 1 solo uso) y, se podrá disfrutar de conexión wifi ilimitada tantos días como durada tenga el forfait.

**16- ¿Qué es "My Grandvalira"?**

My Grandvalira es un registro único de identificación de clientes. Con tu cuenta MyGrandvalira, podrás unificar tus datos y conectarte a todos nuestros servicios y canales de compra con un solo clic: Wifi, App, Forfait de Temporada, Newsletter, Forfait Plus+, Compras en línea... fácil y rápido. Haz clic [aquí](#) para más información.