

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 Plus+, lo primero que debes hacer es ponerte en contacto con el departamento de atención al cliente del Forfait Plus+, en plus@grandvalira.com, 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.

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

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

3- Si me he accidentado, ¿cuáles son los pasos a seguir?

En caso de accidente en pistas deberás presentar tu Forfait Plus+ en cualquiera de nuestros centros médicos de la estación. Recuerda que para tener cobertura de asistencia médica, tu Forfait Plus+ debe estar asegurado. En el caso contrario, los costes médicos van a cuenta propia del cliente. Consulta las condiciones de cobertura del seguro en www.creditassegurances.ad

4- ¿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 momento de la compra del Forfait Plus+ se descargará el contrato de compra en línea y se preguntará si se desea continuar con el proceso de firma electrónica.

5- ¿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 Plus+. Si deseas modificar el punto de recogida, primero con un mínimo de 72h debes ponerte en contacto con Grandvalira enviando un correo electrónico a plus@grandvalira.com o llamando al +376 891816. De lo contrario, deberás recoger el Forfait Plus+ en el punto de recogida indicado durante el proceso de compra en línea.

6- ¿Cómo recoger un Forfait Plus+ en nombre de otra persona?

Los Forfaits Plus+ se entregarán personalmente al adquiriente 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 adquiriente 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 adquiriente 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.

7- ¿Qué descuentos y/o ventajas tengo con mi Forfait Plus+?

Con el Forfait Plus+, podrás beneficiarte de un 5% de descuento en todos los servicios de (Escuela de esquí y snowboard, actividades de aventura y restaurantes). Es necesario que presentes tu Forfait Plus+ en el momento de contratación de los servicios. El descuento no es válido para las reservas previas hechas por internet.

8- ¿Con cuántos días se considera que el Forfait Plus+ está amortizado?

En 19 días habrás amortizado tu Forfait Plus+ y el resto de esquíadas serán gratuitas (precio de referencia: 48€ el primer día de esquí y los siguientes días 48€ -15%. El límite máximo de pago: 793€ que equivale al PVP del Forfait de Temporada 1718).

9- Si formo parte de un colectivo, ¿puedo beneficiarme de algún descuento en la compra del Forfait Plus+?

Si formas parte del colectivo de **suscriptores de la Vanguardia**, vas a poder disfrutar de un precio especial por tus compras (20% de descuento en el precio de los 2 primeros días de esquí. Precio de referencia: Forfait 2 días Grandvalira: 88'80€).

Si formas parte del colectivo **RACC Master**, te vas a poder beneficiar de un 5% de descuento en el primer día de esquí y de un 15%, en los siguientes.

Recuerda que es imprescindible presentar el documento y/o carnet que acrediten que formas parte de este colectivo en el momento de retirar tu Forfait Plus+ para poder beneficiarte del precio especial. **Importante:** El descuento se aplicará al titular de la tarjeta y a los miembros de la unidad familiar. No se podrá efectuar la compra del Forfait Plus+ con precio especial colectivo en nombre de otra persona. Por otro lado, a los clientes que ya hayan adquirido previamente su Forfait Plus+ Grandvalira sin seleccionar la modalidad colectiva, Grandvalira NO les aplicará el precio especial de colectivo aunque cumplan los requisitos mencionados anteriormente.

Puedes encontrar toda la información dirigiéndote directamente al propio colectivo.

10- Soy cliente de Plus+ pero no recuerdo mis claves de acceso. ¿Qué tengo que hacer?

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

11- ¿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 2017-18.

Para poder disfrutar de conexión en estación desde cualquier soporte móvil, Tablet o PC es necesario registrar-se a [My Grandvalira](#), 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.

12- ¿Qué es "My Grandvalira"?

My Grandvalira es un registro único de identificación de clientes. Con tu cuenta My Grandvalira, 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.