

## 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, tanto en Grandvalira como en Ordino Arcalís, lo primero que debes hacer es ponerte en contacto con el departamento de atención al cliente del Forfait de Temporada, a través del [formulario web](#), 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 esquuada. 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 para recibir un vale compensación para la temporada 2021-22?

En caso de accidente, tanto en Grandvalira como en la estación Ordino Arcalís, es importante que nos lo hagas saber lo antes posible a través del [formulario web](#). En el caso de que no puedas volver a esquiar durante toda la temporada, evaluaremos cuál es la mejor fórmula de compensación.

¿Cuándo se aplica? Se aplicará en caso de accidente o enfermedad que impida seguir esquiando.

¿Cómo funciona? Se emitirá un vale de compensación que se podrá canjear para la temporada 2021-2022 en función de la utilización del forfait de temporada en la temporada en curso.

¿Cuál es el porcentaje de devolución según los días esquiados?

De 1 a 3 días de esquí: vale de compensación del 100 % o aplicación de la "Garantía de esquí" en caso de reunir las condiciones.

De 4 a 10 días de esquí: se cobrarán los días esquiados al precio del forfait de día en las taquillas (52 €). Vale de compensación con la diferencia sobre el importe abonado.

De 11 a 13 días: vale de un 10 % de descuento del valor de compra del forfait de temporada 2021-2022.

Más de 14 días de esquí: se considera que el forfait de temporada ya se ha amortizado

Importante: 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**.

El importe correspondiente a la cuota del primer pago (50 % en período de venta *Early booking* y 40 % en período de venta Precio promocional) del total de la compra se percibirá mediante un cargo a la tarjeta bancaria del cliente. Los importes correspondientes a las dos cuotas siguientes (25 % en período de venta *Early booking* y 30 % en período de venta Precio promocional) se cargarán en la cuenta asociada a la tarjeta de crédito que el cliente indique durante el proceso de compra en línea del forfait de temporada

Ten en cuenta que, si tu tarjeta caduca y/o haces un duplicado de la misma o la anulas, tendrás que ponerte en contacto con nosotros a través del [formulario web](#) para informarnos de la situación. 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 2020 accediendo a [My GrandSki](#) con tus datos de cliente.

**Importante:** Todos los envíos se realizarán a partir del 1 de octubre de 2020. 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 de 2020, 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, así como la estación Ordino Arcalís, 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 a través del [formulario web](#) o llamando al +376 89 18 16. 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 servicios de Grandvalira i la estación Ordino Arcalís, además 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 129 días de temporada con 19 fines de semana para poder disfrutar de los 210 km del dominio esquiable más grande del sur de Europa y ahora, también los 30 km de la estación Ordino Arcalís.. En **13 días** habrás amortizado tu forfait (precio de referencia: forfait temporada promocional adulto, 690 €, y precio forfait de día a 52 €).

### **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 de Grandvalira o la estación Ordino Arcalís.

### **12- ¿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 esquiendo durante la temporada de esquí 2020-21.

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.

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

Siempre que quieras, puedes acceder a [My GrandSki](#) con tus datos de cliente. En caso de no recordarlos, selecciona "He olvidado mi clave de acceso" y te facilitaremos una nueva.

### **14- ¿Qué es My GrandSki y cómo puedo acceder al wifi de estación?**

My GrandSki es un registro único de identificación de clientes. Con tu cuenta My GrandSki, 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... de manera fácil y rápida.

El Wifi Grandvalira es gratuito para todos los clientes de forma ilimitada si se dispone de un forfait válido para la temporada 2020-21.

Para poder disfrutar de conexión en estación desde cualquier soporte móvil, tablet o PC es necesario registrar-se a [My GrandSki](#), introducir el WIFI CODE que aparezca 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.

### **15- Con el Forfait de Temporada Freestyle o Peatón, ¿Puedo esquiar en la estación de Ordino Arcalís?**

Si tienes el Forfait de Temporada Freestyle recuerda que no puedes esquiar en Ordino Arcalís, ya que no existen zonas de freestyle habilitadas. En el caso de Forfait Peatón solo podrás desplazarte por la estación, al igual que en Grandvalira.

### **16- Una vez finalice la temporada, ¿qué debo hacer con mi forfait?**

Cuando acabe la Temporada 2020-21, te aconsejamos que guardes tu forfait. Este año, en Grandvalira introducimos como novedad un forfait recargable. De esta forma el mismo soporte te servirá para futuras ocasiones.

El nuevo forfait no lleva impresa tu fotografía pero te informamos que sigue registrada en nuestro sistema por motivos de seguridad. El forfait de temporada continua siendo personal e intransferible, y está sometido a la legislación relativa a las estaciones de esquí y a las instalaciones de transporte por cable, del 9-1-2000 (BOPA) del 6-12-2000. Recuerda también que la estación realiza periódicamente controles de forfait en diferentes puntos del dominio esquiable. – Si otra persona utiliza tu forfait de temporada, este será retirado de forma definitiva.

**17- Puedo utilizar la invitación que no puede disfrutar la temporada 2019-20 por el cierre forzado de la estación esta temporada 2020-21?**

Sí, siempre y cuando renueves la compra de tu Forfait de Temporada 2020-21.

**18- Como puedo recargar mi Forfait de Temporada?**

A partir del próximo 1 de octubre todos los clientes podrán recargar su Forfait de Temporada 2020-21 si disponen de forfait soporte de la temporada 2019-20. Grandvalira se pondrá en contacto con todos aquellos clientes fieles que hayan realizado su compra en período de venta Early Booking ( del 7 de julio al 30 de Septiembre de 2020).

**19- Qué es la Garantía de esquí?**

¿Cuándo se aplica? Se aplicará en compras online en período de venta Early Booking y Precio Promocional, cuando el usuario haya esquiado menos de 5 días en la fecha de cierre de la estación.

¿Cómo funciona? El cliente solo tendrá que pagar sus días esquiados a precio de taquilla (52 €) y se le devolverá la diferencia del precio abonado del forfait de temporada en la misma tarjeta de crédito que se utilizó para efectuar la compra.

¿Cuándo puedo solicitarla? Se puede solicitar durante la temporada en curso y hasta el 11 de abril de 2021.

**20- Qué información tengo que saber sobre la nueva Garantía de Temporada en caso de un nuevo brote de COVID-19?**

¿Cuándo se aplica? Se aplicará en caso de que se produzca un cierre forzoso de la estación a causa de un rebrote de la COVID-19.

¿Cómo funciona?

**Compra en período Early-Booking:** En caso de no haber utilizado el forfait se le reembolsará el 100 % del importe abonado. Si el cliente ya lo ha utilizado, se le reembolsará el importe abonado según la utilización del forfait de temporada y el mes de cierre. El porcentaje a devolver según el mes de cierre es el siguiente: en diciembre el 100 %, en enero el 80 %, en febrero el 50 %, en marzo el 15 %, y en abril el 0 %.

**Compra en período de precio promocional:** En caso de no haber utilizado el forfait se aplicará la Garantía de esquí, siempre y cuando se reúnan las condiciones indicadas. Consultar.

Si el cliente ya ha utilizado el forfait, se le entregará un vale de compensación que podrá canjear para la temporada 2021-2022 según la utilización del forfait de temporada y el mes de cierre de la estación. El porcentaje a devolver según el mes de cierre es el siguiente: en diciembre el 100 %, en enero el 80 %, en febrero el 50 %, en marzo el 15 %, y en abril el 0 %.

En caso de cierre anticipado de la estación, ¿qué porcentaje de devolución se aplica?

El porcentaje de devolución se calculará teniendo en cuenta la amortización del forfait de temporada, valorando los días de esquí según la tarifa del forfait de día y el importe abonado por el forfait de temporada.

¿Cuándo se considera amortizado un forfait de temporada?

Los forfaits amortizados no tienen derecho a compensación. Se considera amortizado, en el caso del forfait de no residente, cuando se han esquiado 13 días o más. En el caso del forfait de residente, a partir de 7 días o más. Cada tipo de forfait reducido se calculará en función del importe abonado y los días esquiados.