

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, tant a Grandvalira com a Ordino Arcalís, el primer que has de fer és posar-te en contacte amb el departament d'atenció al client del Forfet de Temporada a través del [formulari web](#) perquè bloquegin el Forfet i per evitar-ne un possible ús fraudulent. A continuació, hauràs de dirigir-te a qualsevol de les nostres taquilles habilitades per poder-ne expedir un duplicat realitzant el pagament de 20€ en concepte de suport i despeses de gestió. D'aquesta manera podràs 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 per rebre un val compensació per la temporada 2021-22?

En cas d'accident, tant a Grandvalira com a l'estació Ordino Arcalís, és important que ens ho facis saber com abans millor a partir del [formulari web](#). En el cas que no puguis tornar a esquiar durant tota la temporada, avaluarem quina és la millor fórmula de compensació.

Quan s'aplica? S'aplicarà en cas d'accident o malaltia que impedeixi seguir esquiant.

Com funciona? S'efectuarà un val compensació a bescanviar per la Temporada 21-22 segons l'utilització del Forfet de Temporada en la temporada en curs.

Quin és el percentatge de devolució segons els dies esquiats?

D'1 a 3 dies d'esquí: val compensació del 100% o aplicació de la "Garantia d'Esquí" en cas de reunir les condicions.

De 4 a 10 dies d'esquí: es cobraran els dies esquiats a preu del forfet de dia a taquilles (52 €). Val compensació amb la diferència sobre l'import pagat.

De 11 a 13 dies: val d'un 10% de descompte del valor de compra del Forfet de Temporada 20-21.

Més de 14 dies d'esquí: es considera que el Forfet de Temporada ja ha estat amortitzat.

Important: 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. L'import corresponent a la quota del primer pagament (50 % en període de venda Early booking i 40 % en període de venda Preu promocional) del total de la compra es percebrà mitjançant un càrrec a la targeta bancària del client. Els imports corresponents a les dues quotes següents (25 % en període de venda Early booking i 30 % en període de venda Preu promocional) es carregaran al compte associat a la targeta de crèdit que el client indiqui durant el procés de compra en línia del forfet de temporada.

Tingues en compte que, si la teva targeta caduca, en fas un duplicat o l'anul·les, t'hauràs de posar en contacte a través del [formulari web](#) per poder-nos informar de la situació. 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 2020 accedint a [My GrandSki](#) amb les teves dades de client.

Important: Tots els enviaments es realitzaran a partir de l' 1 d' Octubre de 2020. 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 de 2020, 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, o bé, l'estació Ordino Arcalís, 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 [formulari web](#), o bé, per telèfon al +376 89 18 16. En cas contrari, hauràs de 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'adquireixen 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 a Grandvalira i l'estació Ordino Arcalís?

Amb el Forfet de Temporada, podràs beneficiar-te d'un **10%** de descompte en serveis de Grandvalira i l'estació Ordino Arcalís, així com 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 129 dies d'esquí de temporada amb 19 caps de setmana per poder gaudir dels 210 km del Domini esquiable més gran del sud d'Europa, i ara, a més a més, els 30 km de l'estació d'Ordino Arcalís. En **13 dies** hauràs amortitzat el teu forfet (preu de referència: forfet temporada promocional adult a 690 € i preu forfet de dia a 52€).

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 les taquilles de Grandvalira o l'estació Ordino Arcalís.

12- 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 està 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 2020-21.

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.

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

Sempre que vulguis pots accedir a [My GrandSki](#) 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.

14- Què és MyGrandSki i com puc accedir al wifi de Grandvalira o l'estació Ordino Arcalís?

My GrandSki és un registre únic d'identificació de clients. Amb el teu compte My GrandSki, 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... de manera fàcil i ràpida.

Tant el wifi Grandvalira com el de l'estació Ordino Arcalís és gratuït per a tots els clients de forma il·limitada si es disposa d'un forfet vàlid per la temporada 2020-21.

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

15- Amb el Forfet de Temporada Freestyle o Vianant, puc esquiar a l'estació Ordino Arcalís?

Si tens el Forfet de Temporada Freestyle recorda que no pots esquiar a Ordino Arcalís, ja que no existeixen instal·lacions habilitades d'aquest tipus en aquesta estació. En el cas del Forfet Vianant només podràs desplaçar-te per l'estació, al igual que a Grandvalira.

16- Una vegada acabi la temporada, què faig amb el meu forfet?

Quan acabi la Temporada 2020-21, t'aconsellem que guardis el teu forfet. Aquest any, a Grandvalira introduïm un nou forfet recarregable. D'aquesta manera el mateix suport et servirà per futures ocasions.

El nou forfet no porta impresa la teua fotografia però t'informem que aquesta està registrada en el nostre sistema per motius de seguretat. El forfet de temporada continua sent personal i intransferible i està sotmès a la legislació relativa a les estacions d'esquí i a les instal·lacions de transport per cable, del 9-1-2000 (BOPA) del 6-12-2000. Recorda també que l'estació efectua periòdicament controls de forfet en diferents punts del domini esquiable. – Si una altra persona utilitza el teu forfet de temporada, aquest es retirarà de manera definitiva.

17- Puc utilitzar la invitació que no vaig poder gaudir la temporada 2019-20 pel tancament forçat de l'estació aquesta temporada 2020-21?

Sí, sempre i quan hagi renovat la compra del teu Forfet de Temporada 2020-21.

18- Com puc recarregar el meu Forfet de Temporada?

Abans de la obertura d'estació, tots els clients podran recarregar el seu Forfet de Temporada 2020-21 si disposen del forfet suport de la temporada 2019-20.

19- Què és la Garantia de Devolució?

Quan s'aplica? S'aplicarà en compres on-line en període de venda Early Booking i Preu Promo i hagin esquiat menys de 5 dies a data de tancament d'estació.

Com funciona? El client tan sols haurà de pagar els seus dies esquiat a preu de taquilla (52 €) i es retornarà la diferència del preu pagat del Forfet de Temporada en la mateixa targeta de crèdit amb la qual es va efectuar la compra.

Quan puc sol·licitar-la? Es pot sol·licitar durant la temporada en curs i fins a l'11 d'abril del 2021.

20- Quina informació he de saber sobre la nova Garantia de Devolució COVID en cas d' un nou brot de la COVID-19?

Quan s'aplica? S'aplicarà en cas que es produeixi un tancament forçat de l'estació a causa d'un rebrot de la COVID-19.

Com funciona?

Compra en període Early- Booking: En el cas de no haver utilitzat el forfet es retornarà el 100% de l'import pagat. Si el client ja l'ha utilitzat es retornarà l'import pagat segons l'utilització del Forfet de Temporada i el mes de tancament. El % a retornar segons el mes de tancament és el següent: desembre, 100%; gener, 80%; febrer, 50%; març, 15% i abril, 0%.

Compra en període preu promo: En cas de no haver utilitzat el forfet s'aplicarà la Garantia de Devolució sempre i quan es reuneixin les condicions indicades. Consultar.

Si el client ja ha utilitzat el forfet, s'efectuarà un val compensació a bescanviar per la Temporada 2021 - 22 segons l'utilització del Forfet de Temporada i el mes de tancament de l'estació. El % a retornar segons el mes de tancament és el següent: desembre, 100%; gener, 80%; febrer, 50%; març, 15% i abril, 0%.

En cas de tancament avançat d'estació, quin % de devolució s'aplica?

El % de devolució es calcularà tenint en compte l'amortització del Forfet de Temporada, valorant els dies d'esquí segons la tarifa del forfet de dia, i l'import pagat del Forfet de Temporada.

Quan es considera amortitzat un Forfet de Temporada?

Els forfets amortitzats no tenen dret a compensacions. Es considera amortitzat, en el cas del Forfet No Resident, quan s'han esquiat 13 o més dies. En el cas del Forfet Residents, a partir de 7 o més dies. Per tipologies de forfets reduïdes es calcularan en base a l'import pagat i els dies esquiat.