

SIERRA NEVADA

2020-2021

[DEFINICIÓN DE CATEGORÍAS Y PRODUCTOS](#)

[REGLAMENTO INTERNO](#)

1. DEFINICIÓN DE CATEGORÍAS Y PRODUCTOS

FORFAIT.- PERSONALE INSTRANFERIBLE

Da uso ilimitado de los remontes abiertos al público en el horario establecido.

CATEGORÍAS: .- EN EL MOMENTO DE LA COMPRA

Adulto: de 16 a 59 años

Infantil: de 6 a 15 años. Documento acreditativo obligatorio.

Senior: de 60 a 69 años. Documento acreditativo obligatorio.

Benjamín: 0 - 5 años. Documento acreditativo obligatorio.

Senior Plus: > ó =70 años. Documento acreditativo obligatorio.

Adulto con discapacidad = tarifa Infantil

Infantil o Senior con discapacidad = tarifa Benjamín o Senior plus.

TIPOS DE FORFAIT

1/2 DÍA: válido a partir de las 13:00h hasta el cierre de los remontes.

DIA ó NOCTURNO: válido para la fecha adquirida en el horario establecido.

2 a 7 DÍAS CONSECUTIVOS: válido para la fecha adquirida.

FÓRMULA FAMILIAR DE 3 a 7 DÍAS CONSECUTIVOS:

Compra exclusiva online

Mínimo 3 miembros de la misma unidad familiar. Documento acreditativo obligatorio. (Si alguno de los miembros de la familia está bonificado no computará para la aplicación de la fórmula familiar).

DIAS DE LIBRE USO

Válido para cualquier día de la temporada de manera consecutiva o no. Forfaits no reembolsables ni prorrogables.

TEMPORADA: válido para todos los días de la temporada.

TEMPORADA FAMILIAR:

Compra exclusiva online.

Mínimo 2 miembros de la misma unidad familiar que incluya a uno o ambos padres menores de 70 años e hijos de 6 a 25 años. Documento acreditativo obligatorio

TEMPORADA LUNES A VIERNES

Válido para todos los días de temporada excepto fines de semana, festivos nacionales y día de Andalucía

TIQUES

Da acceso peatonal de una subida y/o bajada en determinados remontes

Telecabina: 1 subida + 1 bajada. Exclusivo peatones, no válido para esquiadores ni snowboarders

Telesilla Parador: subida o bajada y subida y bajada

2. USO DEL FORFAIT - REGLAMENTO INTERNO

CONDICIONES DE USO ACEPTADAS EN LA COMPRA DEL FORFAIT O SERVICIOS Y EN EL PROCESO DE ALTA COMO TITULAR DE LA TARJETA FORFAIT DEL CLUB SIERRA NEVADA.

1. El forfait y el tique son abonos de transporte personales e intransferibles, que dan derecho al titular al uso de las instalaciones abiertas al público en el horario, calendario y condiciones establecidas para la práctica de actividades definidas.
2. Para acceder a cualquier remonte mecánico en cualquier fecha es imprescindible ser titular y portador de un forfait o tique vigente para ese remonte y esa fecha.
3. Las fechas de apertura y cierre de la temporada, así como los horarios de apertura y cierre de los remontes, se establecerán en función de las condiciones meteorológicas, operativas y comerciales de la estación, quedando reflejado en los calendarios publicados los tramos tarifarios e intervalos de fechas previstos y de aplicación condicionada.

4. Las interrupciones, el cierre anticipado o el uso limitado de pistas o remontes, debidos a causas técnicas, meteorológicas o de cualquier índole, no dan derecho a compensación o resarcimiento alguno. Ver condiciones especiales referente a COVID-19 en anexo específico adjunto.
5. La validez del forfait vendrá determinada en las tarifas oficiales para la temporada en curso y/o por las condiciones particulares cuando sean de aplicación.
6. El Forfait puede adquirirse a través de los siguientes canales:
 - Presencialmente en las taquillas oficiales de Cetursa Sierra Nevada S.A. en la Estación de Esquí y Montaña: FF DE TEMPORADA, LARGA DURACIÓN y DIAS CONSECUTIVOS, en todas sus categorías incluida categoría de personas con discapacidad. Quedan excluidos la venta de FF en taquillas de aquellos productos que sean susceptibles de validación de documentos, cuya venta será gestionada exclusivamente online y previa a la llegada del cliente a la estación.
 - En el Centro de Comercio de Cetursa Sierra Nevada S.A. on-line en la web <https://sierranevada.es/invierno>
 - A través de agencias de viaje presentando el bono de la agencia en las Taquillas Generales de Cetursa Sierra Nevada S.A. y cajeros.
 - En las máquinas expendedoras situadas en Pradollano y en el Parking subterráneo de la Plaza de Andalucía 24 horas al día.
 - En la aplicación móvil oficial de Sierra Nevada.
7. Para acceder a cualquier tarifa u oferta por edad (Senior, Infantil o Benjamín) o condición personal (categoría personas con discapacidad), será obligatoria la presentación, a requerimiento, de la documentación que valide el derecho a la citada tarifa u oferta o a la titularidad del forfait, como puede ser el DNI, libro de familia, certificado de minusvalía o cualquier otro definido en las Condiciones Particulares.

8. Los forfait de 10, 15, 20 días, Temporada, Temporada Familiar y Temporada de lunes a viernes son productos exclusivos de venta online para las personas titulares de la tarjeta de Sierra Nevada Club.
9. La Tarjeta Sierra Nevada Club es propiedad de Cetursa Sierra Nevada S.A. y se expide a nombre de las personas titulares de misma, siendo el soporte del forfait u otros servicios.
10. El soporte sobre el que se recarga el forfait es propiedad de Cetursa Sierra Nevada S.A. y se expide para uso de los remontes de la Estación de Esquí y Montaña de Sierra Nevada con una validez determinada debiendo ser custodiada por su titular.
11. La aceptación de las condiciones de la Tarjeta Sierra Nevada Club es voluntaria y gratuita, siendo indispensable el conocimiento y aceptación de las condiciones de uso del forfait, de las condiciones de uso de la Tarjeta Sierra Nevada Club y las condiciones particulares cuando sean de aplicación. La persona titular o administradora del perfil de usuario/a deberá aportar datos personales y documentos acreditativos suficientes, comprometiéndose a la veracidad de los mismos.
12. La persona Titular de la tarjeta Sierra Nevada Club se compromete a la custodia y al buen uso de la misma, siendo reemplazada gratuitamente por Cetursa Sierra Nevada, S.A en caso de mal funcionamiento o rotura. Si la fecha de impresión de la tarjeta es inferior a 3 años, su titular deberá abonar 10€ en concepto de reimpresión por olvido, pérdida o deterioro. Dicha reimpresión podrá solicitarse en la Oficina de Atención al Cliente o telemáticamente a través de su perfil de usuario/a.
13. La adquisición de un forfait o un servicio, el uso de las instalaciones o de la Tarjeta Sierra Nevada Club de modo indistinto, implican el conocimiento y aceptación de estas Condiciones de Uso del Forfait, de las Condiciones Particulares cuando sean de aplicación, las Normas de Utilización de las Instalaciones de Remontes Mecánicos aprobadas por resolución de 17/12/84 de la Dirección General Transportes de la Junta de Andalucía (BOJA nº 120 de 29/12/84), el Reglamento de ATUDEM y las Normas de la Federación Internacional de Esquí (FIS), sin reserva alguna.

14. El precio del forfait y del tique incluye Seguro Obligatorio de Viajeros (S.O.V) e I.V.A, y está detallado en las Tarifas Oficiales y en las Condiciones Particulares cuando sean de aplicación. Las tarifas bonificadas al 100% deben abonar 5€/día o 45€/Forfait Larga Duración en concepto de S.O.V y G.G.
15. Los/as menores de edad deberán estar en todo momento supervisados por una persona adulta responsable o designada por su tutor/a legal.
16. El forfait adquirido y activado en cualquier soporte es personal e intransferible, y habilita al uso de las instalaciones de remontes exclusivamente a una única persona titular y portadora durante todo el periodo de validez. La utilización de otra persona distinta a la titular conllevará la retirada del forfait y anulación de los derechos y servicios adquiridos, no procediendo derecho a devolución o resarcimiento alguno, siendo comunicado el hecho a la autoridad competente.
17. Cetursa Sierra Nevada S.A. se reserva el derecho a la expulsión de las instalaciones y remontes mecánicos, a la retirada del forfait, a la cancelación de la Tarjeta Sierra Nevada Club, a la cancelación de todos los derechos sobre los productos o servicios adquiridos, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales en las que adicionalmente pudiera incurrirse, en caso de comportamiento inadecuado o peligroso, incumplimiento de las instrucciones dadas por su personal, insulto o agresión de cualquier índole a otras personas usuarias o trabajadoras y, en general, por incumplimiento de las normas de uso de las instalaciones o de uso del forfait o Tarjeta Sierra Nevada Club, para lo cual faculta a su personal.
18. La práctica del esquí o snowboard, bicicleta u otra actividad designada conlleva el conocimiento de la actividad y asunción de los riesgos inherentes a la actividad practicada si la hubiere, eximiendo explícitamente a Cetursa Sierra Nevada S.A. de cualquier responsabilidad directa o indirecta, asumiendo la persona usuaria los riesgos personales, materiales o médicos, así como la responsabilidad civil y gastos sanitarios derivados del ejercicio.

19. El rescate de personas accidentadas y traslado dentro del dominio gestionado y en pistas abiertas al público es un servicio de cortesía prestado por Cetursa Sierra Nevada S.A.
20. La personas usuaria de los remontes autoriza a Cetursa Sierra Nevada S.A. para el tratamiento y almacenamiento de datos de carácter personal, de utilización del forfait y los remontes o grabaciones visuales o telefónicas que serán incluidos en un fichero automatizado de Cetursa Sierra Nevada, S.A. con la finalidad del desarrollo de la relación contractual y la remisión de ofertas comerciales. El titular de forfait en Sierra Nevada podrá acceder, rectificar, cancelar y, en su caso, oponerse al tratamiento de sus datos personales dirigiéndose por escrito a Atención al Cliente, Edf. CETURSA, Pza. de Andalucía 4, Sierra Nevada, 18196 Monachil (Granada), o bien a dpd@cetursa.es
21. Los menores de edad podrán ser titulares de la Tarjeta Sierra Nevada Club y disponer de perfil administrado por otra persona adulta (usuaria o no), exclusivamente bajo la responsabilidad de su tutor/a legal.
22. La falsedad de la documentación presentada supondrá la baja como usuario/a de la Tarjeta Sierra Nevada Club no procediendo derecho o resarcimiento alguno.
23. Personas con discapacidad: será obligatorio aportar la Acreditación de Minusvalía de acuerdo con el Artículo 2 de Real Decreto 1414/2006 y D.N.I. (excepto Especial, Fórmula Familiar y Tiques)

DERECHO DE DESISTIMIENTO

24. Es la facultad que tiene el usuario de dejar sin efecto un contrato en determinados casos sin necesidad de justificar su decisión ni asumir penalización alguna. De conformidad con el artículo 93 k) del Real Decreto Legislativo 1/2007 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias no resulta de aplicación a los contratos de servicio de transporte de pasajeros. Por lo que en las reservas de servicios de transporte de personas no resulta de aplicación el derecho de desistimiento. De este modo, en el caso de que el usuario manifieste su voluntad de cancelar los

billetes/ABONOS contratados le serán de aplicación las condiciones de cancelación de la empresa operadora de transporte de que se trate.

25. Según el artículo 103a. Excepciones al derecho de desistimiento, del Real Decreto Legislativo 1/2007 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el empresario, habrá perdido su derecho de desistimiento.

SERVICIOS EXTRAORDINARIOS NO INCLUIDOS EN EL PRECIO DEL FORFAIT

1. SEGURO ADICIONAL DE ACCIDENTES, debe consultar cobertura, condiciones y tarifas ofrecidas por la compañía aseguradora
2. RESCATE DE PERSONAS ACCIDENTADAS FUERA DE PISTAS y PISTAS CERRADAS (precio por hora o fracción)
 - a. Pistero/a o socorrista ----- 85 €/h
 - b. Moto de nieve con conductor ----- 165 €/h
 - c. Máquina pisapistas con conductor ----230 €/h
 - d. Recogida en moto dentro de pistas abiertas de personas NO accidentadas
-----20 €

Zona de pistas: comprende el conjunto de pistas, recorridos preparados y eventualmente acondicionados, reservados a las prácticas autorizadas por la estación de esquí.

Pista cerrada: queda prohibido el acceso al área esquiable tras el cierre de pista. Suele cerrarse por acondicionamiento de pistas, por peligro superior al normal para las personas usuarias o cierre autorizado por actividades deportivas y ocio específicas. Las señales de cierre de pista o advertencia de peligro deben ser

respetadas por las personas usuarias, la estación no se hace responsable de su incumplimiento.

Fuera pista: áreas sin preparar ni balizar situadas entre pistas o alrededor del área preparada esquiable; zona no balizada ni protegida de los peligros de la montaña. Es un área, no supervisada por la estación de esquí, aunque esté dentro de su dominio esquiable, la estación no se hace responsable de cualquier incidente fuera de pistas, la responsabilidad recae en la persona que acceda, sea cual sea su práctica deportiva.

3. FORFAIT ESPECIAL en zonas, fechas y horarios establecidos,
 - a. NOCTURNO: sábados en horario establecido
 - b. Los titulares de Forfait de Temporada y Temporada Familiar que lo hayan adquirido en venta anticipada tendrán gratuidad en el forfait nocturno. Quienes no lo hayan adquirido en venta anticipada, podrán beneficiarse de descuento del 50% en la tarifa del FF Nocturno previa presentación del mismo en taquillas generales.

CONDICIONES DE CANJE Y DEVOLUCIÓN POR NO USO DE FF

1. Un único acceso al remonte mecánico implica uso del forfait e impide realizar cambio o devolución.
2. El nº de días no usados de un forfait de 1 a 7 días consecutivos podrán ser canjeados antes del final de la temporada en curso por la misma persona titular, de la manera siguiente:
 - a. En el caso de forfait adquirido a través de agencia de viajes tendrá que solicitar una 'Carta de No Uso' en las taquillas generales para entregar a su agencia de viajes, esperando siempre al último día de la validez del forfait.
 - b. En caso de no apertura de la estación, el cliente que adquiera su FF en taquillas generales, cajeros expendedores o como titular de la Tarjeta

Sierra Nevada Club, podrá optar a la devolución por retarificación el último día de validez de su FF.

c. Salvo en los casos detallados en los puntos anteriores, en general no tendrán derecho a devolución, reembolso o canje, total ni parcial, compensación o resarcimiento alguno:

i. Cualquier forfait usado

ii. Forfait de oferta y/o promoción con condiciones particulares restringidas.

3. La retarificación, cuando sea de aplicación, es la diferencia entre lo pagado y el precio de lo usado según tarifas Oficiales en el día de la adquisición del FF (p.e. un forfait de 5 días y a causa de un día de no apertura, la retarificación aplicada es la diferencia de precio entre el forfait de 5 días y el precio de los 4 días restantes).
4. Se dispone hasta 15 días después de la fecha de cierre de la temporada vigente para presentación de solicitudes.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

1. Compruebe la previsión meteorológica, previsión de apertura de instalaciones, así como las condiciones y normativa de canje y devolución, disponibles en la Oficina de Atención al Cliente, en nuestra web sierranevada.es, en el teléfono 958 708090 y/o en taquillas generales antes de adquirir o utilizar el forfait.
2. Conserve el justificante de compra y revíselo. Si hay algún error no haga uso de los remotes y acuda en el momento al punto de venta o a la oficina de Atención al Cliente.
3. Los forfaits son personales e intransferibles, no se puede prestar, ceder o revender en ningún caso o serán retirados y bloqueados, perdiendo todos los derechos.
4. No está permitido fumar, consumir alcohol u otras sustancias estupefacientes en remotes, accesos y colas de acceso.

5. Hay puntos señalizados de captación de imágenes para la gestión de servicios y garantía de seguridad cumpliendo el Real Decreto-Ley 5/2018 y el Reglamento (UE) 2016/679 sobre Protección de Datos.
6. No está permitido el acceso de animales a remontes y pistas en temporada de invierno.
7. No está permitido caminar o hacer uso de trineos, palas u otros objetos para deslizarse en la nieve por zonas esquiabiles.
8. Los tiques de subida y bajada en el telecabina son exclusivos para personas que no porten equipo de esquí o snowboard (peatones), ni bicicleta o cualquier otro material.
9. IVA y Seguro Obligatorio de Viajeros incluido en el precio del forfait.
10. Más información en sierranevada.es o en la Oficina de Atención al Cliente de Cetursa Sierra Nevada S.A, Teléfono 958 708090

LAS FORMAS DE PAGO ADMITIDAS SON:

1. Online exclusivamente con tarjeta bancaria u otros medios digitales.
2. Presencial:
 - o en metálico hasta un máximo de 2.500€
 - o con tarjeta bancaria

HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES en: -> SISTEMA ELECTRÓNICO

A disposición de las personas consumidoras o usuarias en sierranevada.es/cliente, en la Oficina de Atención al Cliente, Pza. Andalucía 4 Sierra Nevada.

Información completa en:

sierranevada.es, 958 70 80 90, Oficina de Atención al Cliente.

CETURSA SIERRA NEVADA S.A CIF: A-18005256;

Pza. Andalucía, 4 18196 Sierra Nevada GRANADA.

Inscrita en el Registro Mercantil de la provincia de Granada. Tomo

556 de Sociedades, folio 009, hoja núm. G-5298, Inscripción 71.

CONDICIONES Y TÉRMINOS DE CÓDIGOS PROMOCIONALES

Estas condiciones se aplican a los códigos promocionales, que deberán insertarse durante el proceso de compra para poder proceder a su canje.

1. Los códigos promocionales se canjean en el sitio web sierranevada.es, para la compra de unos determinados productos.
2. Los costes de gestión (5 € por persona) no están incluidos en el código.
3. El código promocional no se puede canjear por dinero y no es transferible ni asignable a otra persona.
4. Para el abono de los gastos de gestión deberá introducir una tarjeta de crédito o débito para cubrir el importe restante.
5. Los códigos promocionales caducan según los términos y condiciones indicados en la oferta o promoción.
6. Si el código promocional es específico para un producto, sólo puede ser canjeado por dicho producto.
7. Son de aplicación las [Condiciones de Uso y Venta](#) de Sierranevada.es.
8. Solo se puede utilizar un código promocional por pedido. Si has introducido más de un código promocional para tu pedido, usaremos automáticamente el primer código que hayas introducido, puesto que no se pueden utilizar dos códigos promocionales en un mismo pedido.
9. Si se ha introducido un código promocional, pero todavía no se ha tramitado el pedido, no se tendrá que volver a introducir el código cuando se complete otro pedido que permita usar el mismo código promocional.
10. Pueden existir restricciones en el uso de los códigos promocionales en determinados productos.