

## **CONDICIONES DE USO DEL FORFAIT ACEPTADAS EN LA COMPRA DEL FORFAIT O SERVICIOS Y EL ALTA EN SIERRA NEVADA CLUB**

### **Información**

- 1.El usuario declara haber leído y aceptado las presentes condiciones generales con carácter previo a la adquisición del forfait o tique asumiendo todo lo que ello conlleva.
- 2.El forfait y el tique son abonos de transportes que dan derecho al titular al uso de las instalaciones abiertas al público en el horario, calendario y condiciones establecidas para practica de actividades definidas.
- 3.Para acceder a cualquier remonte mecánico en cualquier fecha es imprescindible ser titular y portador de un forfait o tique válido para ese remonte y esa fecha.
- 4.Las fechas previstas de inicio y fin de temporada, así como los horarios de apertura y cierre de los remontes, se establecerán en función de las condiciones meteorológicas, operativas, comerciales de la estación y/o fuerzas de causa mayor.
- 5.La validez del forfait o tique vendrá determinada por la fecha de uso de este para la temporada en curso y/o por las condiciones particulares cuando sean de aplicación.
- 6.Las tarifas que aplica Cetursa Sierra Nevada, S.A. pueden ser fijas o dinámicas pudiendo variar. Dichas tarifas serán las publicadas en los distintos canales de venta, donde se reflejarán los precios de los productos por día para cada tipo de forfait y categoría. En el calendario de compra de la tienda online se reflejará el precio de producto por día para cada tipo de forfait y el mismo podrá ir evolucionando en función de la proximidad de la fecha y de cualquier otra condición que considere

la empresa. Las tarifas podrán variar para un mismo tipo de categoría y duración en función de la forma y lugar de adquisición del forfait o tique primándose la venta online sobre la realizada en los cajeros automáticos expendedores de forfait o, en su caso, en el Centro de Atención al Usuario.

7. Cetursa Sierra Nevada, S.A. podrá establecer condiciones particulares específicas para cada tipología de forfait o tique, así como para los adquiridos en cualquiera de sus campañas comerciales. Dichas condiciones particulares prevalecerán sobre las generales. Cada proveedor de servicios y de cada promoción, tienen su propia política de cancelación y/o modificación, que queda detallada en la descripción de los servicios en el momento de la compra.

8. 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 publicadas y en las condiciones cuando sea de aplicación. El forfait o tique con mejor precio de tarifa, incluye S.O.V. y Gastos de Gestión (G.G) Las tarifas categoría Benjamín, senior plus, infantil discapacitado y aquellas otras que comercialmente pueda establecer CETURSA, deben abonar 9 €/día o 70 €/Forfait Larga Duración en concepto de S.O.V y G.G. Todos los forfait o tique que por algún motivo justificado tengan algún descuento comercial estarán obligados. como mínimo, al pago correspondiente de 9 €/día o 70 € forfait larga duración en concepto del S.O.V y Gastos de Gestión. CETURSA se reserva el derecho de modificar su mejor tarifa en cualquier momento de la temporada, con efecto para todas aquellas adquisiciones realizadas a partir de la publicación de dicha modificación. **Exclusivo online.**

9. Para acceder a cualquier tarifa u oferta por edad (Senior, senior plus o Benjamín) o condición personal: familia numerosa o discapacidad, será

obligatoria la presentación 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, carné de familia numerosa, certificado de grado de minusvalía o cualquier otro definido en las Condiciones Particulares.

**Exclusivo online.**

10. 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. **Exclusivo online.**

11. Para la adquisición de forfait o tique al mejor precio de tarifa (Benjamín, Senior plus, etc.) será obligatoria la presentación de la documentación que valide el derecho a la citada tarifa con antelación al momento de la compra. **Exclusivo online.**

12. Los/as menores de edad deberán estar en todo momento supervisados por una persona adulta responsable o designada por su tutor/a legal.

13. La asistencia de personas y traslado en pistas abiertas al público dentro del dominio gestionado es un servicio de cortesía prestado por Cetursa Sierra Nevada, S.A. para aquellos clientes poseedores de un forfait válido. La asistencia a personas o los traslados realizados desde fuera de las pistas abiertas al público se facturarán conforme a las tarifas publicadas.

14. En caso de contradicción entre la información del parte de pistas, la proporcionada por cualquier otro medio y la señalización en pista, prevalecerá siempre la prohibición de acceso o la indicación que sea más restrictiva en cada caso.

## Venta

15. Cetursa Sierra Nevada, S.A. podrá poner a la venta forfait o tique con unas condiciones de acceso al remonte diferentes a la del resto de pases (por ejemplo, Fast-Pass o Discapacitados, con o sin un acompañante de la persona o grupo, conforme a las condiciones particulares que se establezcan). Los accesos para dichos forfait o tique estarán debidamente señalizados y, el resto de los usuarios de la estación no podrán hacer uso de estos.

16. El forfait puede adquirirse a través de los siguientes canales:

a. Venta Presencial:

- i. En las ventanillas del Centro de Atención al Usuario de Cetursa (CAU), en la Estación de Esquí, Snowboard y Montaña de Sierra Nevada, si está habilitada la venta en el mismo, reservándose la empresa habilitar dicha opción o no.
- ii. En los cajeros automáticos expendedores de forfait se podrán adquirir:
  - ½ día, 1 día y días Consecutivos (Solo categorías Infantil y Adulto), así como tique peatón.
  - Quedan excluidos de la venta presencial en ventanilla los productos de larga duración y todos aquellos que requieran la validación de documentos, cuya venta será gestionada exclusivamente **online** y de forma previa a la llegada del cliente al menos 36 horas antes.

b. En el Centro de Comercio on-line, en la web <https://sierranevada.es>

c. En la aplicación móvil oficial de Sierra Nevada.

- d. En agencias de viajes. Los clientes que hayan adquirido sus forfait en agencias de viajes deberán presentar el código QR (bono de agencia) en los cajeros automáticos expendedores de forfait.

## **Forfait**

17. Cetursa Sierra Nevada S.A se reserva el derecho de realizar los controles internos que consideren oportunas (incluyendo la captación de imágenes personales, grabaciones, etc.) pudiendo exigir la presentación de documentación oficial que verifique la identidad del titular del forfait, la categoría, promoción o logro con el fin de evitar el uso fraudulento del forfait y garantizar el cumplimiento de las condiciones aceptadas por el cliente.
18. La adquisición de un forfait o un servicio, el uso de las instalaciones o la membresía del 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.
19. Si durante el funcionamiento de la Estación, por motivos de seguridad u otras causas justificadas, la Dirección de esta se ve obligada a cerrar a público instalaciones y pistas debido a causas técnicas, meteorológicas o de cualquier índole, ello no obliga necesariamente a la devolución del importe del forfait, compensación o resarcimiento alguno. Un único uso del forfait o tique aplicará estas condiciones.

20. 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.

21. Si por motivos de fuerza mayor Cetursa Sierra Nevada S.A. se viese obligada a limitar el aforo al dominio esquiable e instalaciones no se tendrá derecho a compensación alguna.

22. La práctica del esquí, snowboard, esquí de montaña, actividades en la nieve, 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.

### **Tarjeta forfait Sierra Nevada Club**

23. 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 personalizado del forfait u otros servicios con una validez determinada, debiendo ser custodiado por su titular.

24. 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.

25. Los forfait de 10, 15, 20 días, Temporada, Temporada Familiar y Temporada de lunes a viernes, se adquirirán exclusivamente en el centro de comercio <https://sierranevada.es> para las personas titulares de la tarjeta Sierra Nevada Club.

26. La Tarjeta (física o virtual) Sierra Nevada Club es voluntaria y la solicitud y uso de esta, supone el conocimiento y aceptación de las condiciones de uso del forfait, de las condiciones de uso de la Tarjeta Sierra Nevada Club y de 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 estos.

27. El alta en la Tarjeta Sierra Nevada Club requiere de la vinculación a una dirección de correo electrónico, desde el cual deberán realizarse todas las comunicaciones con la empresa. Los menores irán vinculados al correo electrónico del adulto/responsable/tutor que lo solicite en su nombre.

28. La persona Titular de la Tarjeta Sierra Nevada Club se compromete a la custodia y buen uso de esta, siendo reemplazada por Cetursa Sierra Nevada S.A., de manera gratuita, en caso de mal funcionamiento. El titular deberá abonar 10€ en concepto de reimpresión en caso de olvido, pérdida, robo o extravío.

### **Devoluciones**

29. El cliente podrá solicitar la devolución por no uso de los servicios a través de la web o cualquiera de sus subdominios donde se gestionó la compra. Quedan excluidas ofertas y promociones.

30. Un único acceso al remonte mecánico implica uso del forfait e impide realizar cambio o devolución.

31. Los forfait de Larga duración y Temporada en cualquiera de sus modalidades están exentos de cualquier cambio o devolución total o parcial.

32. Los días no usados de los forfait de Larga Duración de la temporada anterior, se podrán acumular para la siguiente temporada al realizar una nueva compra de un producto de Larga duración.

33. El importe correspondiente al nº de días no usados de un forfait de 1 a 7 días consecutivos podrá ser abonado por la cantidad correspondiente a la media aritmética del número de días adquiridos y no disfrutados:

- a. Aquellos clientes que han realizado la compra sobre su Tarjeta Sierra Nevada Club podrán solicitar la devolución correspondiente al “monedero” mediante solicitud a través del perfil de su cuenta de usuario. Este trámite implica gastos de gestión de 9€ por forfait y día no usado.
- b. Para aquellos clientes que han realizado la compra en cajeros automáticos expendedores de forfait o en el Centro de Atención al Usuario, podrán solicitar la devolución de las siguientes maneras:
  - i. Presentándose en el Centro de atención al usuario con el soporte FF y el recibo de compra, podrán solicitar la devolución correspondiente. Este trámite implica gastos de gestión de 10€ por forfait y día no usado. La devolución se realizará a través del mismo medio de pago por el que hizo la compra.
  - ii. Solicitando la devolución al “monedero” cumplimentando los datos del perfil básico del centro de comercio en [sierranevada.es](http://sierranevada.es). La devolución implicará gastos de

gestión de 9€ por forfait y día no usado. Este trámite deberá ser gestionado íntegramente por el usuario.

34. En el caso de forfait adquirido a través de agencia de viajes, el cliente deberá solicitar, si procede, la devolución correspondiente a su agencia. Para ello, deberá presentar en la agencia el recibo de compra emitido en el Centro de atención al Usuario o en los cajeros automáticos expendedores de forfait de la estación de esquí Sierra Nevada en el momento de la retirada del forfait. La agencia será quien proceda a la devolución correspondiente, una vez se confirme por parte de Cetursa Sierra Nevada, S.A el no uso de dicho forfait.

35. En caso de no apertura de la estación, el cliente que adquiera su forfait en el Centro de atención al usuario, cajeros automáticos expendedores de forfait, o como titular de la Tarjeta Sierra Nevada Club, podrá optar a la devolución en su monedero o a través del mismo medio de pago por el que hizo la compra a partir del último día de validez de su forfait.

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

- a. Cualquier forfait usado
- b. Forfait de oferta y/o promoción con condiciones particulares restringidas.

37. La fecha límite para presentar cualquier solicitud de abono en general será antes del 15 de mayo de la temporada vigente en el perfil de usuario en caso de ser titulares de la Tarjeta Sierra Nevada Club, o en [sierranevada.es/cliente](http://sierranevada.es/cliente) en caso de haber adquirido su FF por cualquier otra vía. No serán atendidas solicitudes de devoluciones una vez pasada esta fecha.

## **Infracciones**

38.El forfait o tique 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. El uso fraudulento, la utilización por otra persona distinta a la titular, o el uso de un forfait o tique de una categoría o tipo de importe inferior en precio al que le corresponda, así como la falsedad de la documentación presentada conllevará la retirada, anulación y baja electrónica del forfait o tique y la anulación de los derechos y servicios adquiridos, no procediendo derecho a devolución o resarcimiento alguno, siendo comunicado el hecho a la autoridad competente. Adicionalmente se impondrán las sanciones indicadas en el siguiente apartado.

39.SANCIONES: El uso de Forfait, tique o pase de categoría inferior a la correspondiente al usuario, o que haya sido usado previamente por persona distinta del actual portador, será sancionado en los siguientes términos:

- i. con la retirada, anulación y desactivación electrónica del título o títulos recargados en el forfait, tique o pase.
- ii. con la baja, en su caso, de Sierra Nevada Club y la anulación de los derechos y servicios adquiridos:
  1. El usuario podrá volver a adquirir la titularidad de Sierra Nevada Club, abonando la siguiente sanción: importe de 100 euros por cada día de infracción.
  2. Será penalizado con la pérdida de la promoción o descuento en la temporada vigente y tres temporadas siguientes.

Dichas sanciones podrán ser aplicadas con carácter retroactivo si la empresa detecta, mediante los sistemas de verificación propios, el fraude cometido.

40. Cetursa Sierra Nevada S.A. se reserva el derecho a la expulsión de las instalaciones y remotes mecánicos, a la retirada del forfait o tique, 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.

## Legislación

41. El usuario de los remotes autoriza a Cetursa Sierra Nevada S.A. para el tratamiento y almacenamiento de datos de carácter personal, de utilización del forfait y los remotes 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 [rgpd@cetursa.es](mailto:rgpd@cetursa.es).

42. 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.

43.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.

## **Hojas de quejas y reclamaciones**

### **Sistema electrónico**

sierranevada.es/cliente

[www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es)

A disposición de las personas consumidoras o usuarias que las solicite en la Oficina de Atención al Cliente, Pza. Andalucía 4 Sierra Nevada en su horario de apertura al público.

**Las formas de pago admitidas son:**

- Online exclusivamente con tarjeta bancaria, Bizum o financiación (en casos determinados)
- Presencialmente en metálico hasta un máximo de 1.000€ o con tarjeta bancaria

Sierra Nevada, a 14 de septiembre de 2022

24205467Z Firmado digitalmente  
por 24205467Z JESUS  
JESUS IBAÑEZ (R:  
IBAÑEZ (R: A18005256)  
A18005256) Fecha: 2022.09.14  
13:19:17 +02'00'

Fdo.: Jesús Ibáñez Peña  
Consejero delegado de Cetursa Sierra Nevada, S.A.