

FOIRE AUX QUESTIONS

1- Que dois-je faire en cas de perte ou de vol ? À qui dois-je m'adresser ?

En cas de perte ou de vol du Forfait Saison, à Ordino Arcalís, contactez immédiatement le service clientèle du Forfait Saison via le [formulaire web](#) afin de bloquer votre forfait et d'éviter ainsi un usage illégal. Adressez-vous ensuite à un guichet agréé de la station, qui, moyennant le paiement de 20 € pour les frais de gestion et l'assistance, vous délivrera une copie de votre forfait pour que vous puissiez continuer à skier. Vous trouverez toutes les informations nécessaires sur les étapes à suivre dans la section 1) [du règlement interne de la station](#).

2- Quand puis-je bénéficier de la remise de renouvellement ?

Si vous aviez un Forfait Saison 2019-20 et vous n'avez pas appliqué un remboursement total ou partiel, la remise sera appliquée automatiquement à un achat en ligne ou aux guichets.

Pour que cette réduction soit correctement appliquée à votre achat en ligne, vous devez accéder sur votre compte avec votre email et mot passe. Si vous ne vous souvenez pas de vos codes d'accès, veuillez contacter l'équipe de Forfait Saison en utilisant le [formulaire web](#)

3- Puis-je souscrire l'assurance ski si j'ai déjà utilisé mon Forfait Saison ?

L'assurance ski doit être souscrite au moment de l'achat du Forfait Saison ou dans tous les cas avant de skier. Si le forfait a été utilisé, vous ne pourrez plus ajouter l'assurance. Vous pouvez consulter les couvertures sur : www.creditasseurances.ad.

4- Quelles sont les étapes à suivre en cas d'accident ? Puis-je appliquer la garantie de ski ?

En cas d'accident, à Ordino Arcalís, il est important de nous le signaler le plus tôt possible via le [formulaire web](#). Si vous ne pouvez plus skier cette saison, nous évaluerons quelle est la meilleure formule de compensation dans votre cas.

Quand est-elle appliquée ? Elle sera appliquée en cas d'accident ou de maladie empêchant la poursuite du ski.

Comment ça marche ? Le client recevra un bon d'achat à échanger contre la Saison 2021-22 suivant l'utilisation qui aura été faite du Forfait Saison pendant la saison en cours.

Quel est le pourcentage de remboursement suivant le nombre de jours skiés ?

De 1 à 2 jours de ski : bon d'achat d'une valeur de 100 % du montant du forfait ou application de la « Garantie Ski » si les conditions sont remplies.

De 3 à 9 jours de ski : les jours skiés seront facturés au prix du Forfait Journée acheté au guichet (39.50 €). Bon d'achat d'une valeur correspondant à la différence par rapport au montant payé.

De 10 à 11 jours : bon d'achat de 10 % de réduction sur le prix d'achat du Forfait Saison 2021-2022.

Plus de 11 jours de ski : le Forfait Saison est considéré comme amorti.

Important : Nous vous rappelons que vous devrez présenter les rapports médicaux correspondants, ainsi que votre Forfait Saison pour que votre demande soit traitée. Ces conditions s'appliqueront uniquement au client victime de l'accident.

5- Je veux payer mon forfait en plusieurs fois, que dois-je savoir à ce sujet ?

Le mode de paiement échelonné du Forfait Saison vous permet de payer votre Forfait en trois fois, sans intérêts ni frais additionnels. Cet avantage s'applique uniquement aux achats en ligne.

Le montant correspondant au premier paiement (50 % pendant la période de vente anticipée et 40 % pendant la période de vente au prix promotionnel) de l'achat total sera débité de la carte bancaire de l'acheteur. Les montants correspondant aux deux tranches suivantes (25 % pendant la période de vente anticipée et 30 % pendant la période de vente au prix promotionnel) seront débités du compte associé à la carte de crédit indiquée par l'acheteur lors du

processus d'achat en ligne du Forfait Saison.

Si votre carte bancaire expire et/ou si vous faites une copie ou l'annulez, n'oubliez pas de nous en informer via le [formulaire web](#). Le cas échéant, si les montants ne peuvent pas être débités, votre Forfait Saison sera automatiquement bloqué.

6- En quoi consiste la signature électronique ?

La signature électronique est un concept juridique équivalent à celui de la signature manuscrite par lequel l'acheteur accepte le contenu d'un message électronique par le biais de n'importe quel moyen électronique valide.

La signature électronique assure également que le document signé est identique à l'original.

Dans le cas du paiement en plusieurs fois, il est possible d'utiliser la signature électronique au cours de la procédure d'achat. Le contrat d'achat en ligne est téléchargé et il vous est demandé si vous souhaitez poursuivre le processus de signature électronique.

7- Puis-je changer de secteur pour le retrait de mon Forfait Saison ?

Au moment de l'achat en ligne, vous pouvez choisir le stand de Grandvalira Resorts dans le centre commercial Illa Carlemany , ou bien, la station de ski Ordino Arcalís, afin de retirer votre forfait Saison. Si vous voulez changer de point de retrait, il est d'abord nécessaire de contacter Ordino Arcalís au minimum 72 heures avant, via notre [formulaire web](#) ou par téléphone au +376 89 18 16. Dans le cas contraire, vous devrez retirer le forfait Saison au point de retrait indiqué pendant le processus d'achat en ligne.

8- Comment acquérir un Forfait Saison au nom d'une autre personne ?

Les forfaits saison qui seront obtenus à travers un processus en ligne, seront remis personnellement à l'acheteur dans un des points de retrait d'Ordino Arcalís qui aura été indiqué lors de l'achat du forfait (il faudra préalablement présenter le localisateur généré au cours du processus d'achat).

L'acquéreur du forfait devra présenter une carte d'identité ou un passeport avec sa photographie.

Si l'acquéreur ne peut pas venir personnellement récupérer son forfait saison, il devra délivrer une autorisation signée et joindre une photocopie de sa carte d'identité.

9- De quelles remises et/ou avantages puis-je bénéficier avec mon Forfait Saison ?

Le Forfait Saison vous donne droit à **10 %** de réduction sur tous les services de la station Ordino Arcalís, et vous permet également de bénéficier d'avantages très intéressants hors d'Ordino Arcalís. Consultez-les régulièrement sur notre [site Web](#).

10- Au bout de combien de jours considère-t-on que le Forfait Saison est amorti ?

Si vous êtes un passionné de la neige, le Forfait Saison est la meilleure option. Cet hiver, la saison compte 129 jours avec 19 week-ends. Vous aurez amorti votre forfait en **11 jours** (prix de référence : Forfait Saison promotionnel adulte à 432 € et tarif du Forfait Journée à 39,50€).

11- Comment puis-je retirer mon invitation ?

Pour retirer votre invitation, rendez-vous sur le site Web sur lequel vous avez acheté le Forfait Saison et entrez dans la section des invitations pour en faire la demande ; vous pourrez ensuite retirer l'invitation aux guichets d'Ordino Arcalís muni du localisateur qui s'affiche à l'écran.

Les invitations via le site web peuvent être demandées dès le début de la saison en cours.

Important : Dans le cas qu'une Garantie de ski ou Garantie COVID-19 soit appliquée, l'invitation comptera comme une journée de ski.

12- Dans quels cas le Forfait Saison sera-t-il définitivement retiré ?

Veillez noter que votre Forfait Saison est strictement personnel, intransmissible et qu'il est soumis à la loi relative aux stations de ski et aux installations de transport par câble, du 9-11-2000 (BOPA du 6-12-2000). Si vous prêtez votre forfait et qu'il est intercepté par nos équipes de sécurité, la personne qui l'utilise dans la station sera verbalisée. De plus, votre forfait vous sera retiré et vous ne pourrez plus skier durant la saison de ski 2020/2021.

Si vous procédez à la revente du Forfait Saison et qu'Ordino Arcalís s'en rend compte, le blocage automatique du forfait sera effectué et ce dernier ne vous sera en aucun cas restitué.

13- Je suis un client d'Ordino Arcalís mais j'ai oublié mes codes d'accès. Que dois-je faire ?

Vous pouvez entrer sur votre compte [My GrandSki](#) muni de vos données client autant de fois que vous le désirez. Si vous les avez oubliées, sélectionnez « J'ai oublié mon code d'accès » et nous vous en fournirons un nouveau.

14- Qu'est-ce que My GrandSki et comment puis-je accéder au wifi de la station ?

My GrandSki est un registre unique d'identification de client. Avec votre compte My GrandSki, vous pourrez unifier vos données, vous connecter à tous nos services et acheter en un seul clic : wifi, application, forfait saison, Newsletter, forfait Plus+, achats en ligne.... Facile et rapide.

Le wifi Ordino Arcalís et celui de la station Ordino Arcalís est gratuit pour tous les clients de manière illimitée, si l'on dispose d'un forfait valable pour la saison 2020/2021.

Pour bénéficier d'une connexion dans la station à partir des supports suivants, mobile, tablette ou PC, il faudra s'enregistrer sur [MyGrandSki](#), introduire le code WIFI qui apparaît sur le forfait lui-même (code unique, personnel, intransmissible et à usage unique) afin de pouvoir profiter d'une connexion illimitée pour la durée du forfait.

15- À la fin de la saison, que dois-je faire de mon forfait ?

À la fin de la saison 2020/2021, nous vous recommandons de le garder. En effet, cette année, à Ordino Arcalís, nous avons introduit un nouveau forfait rechargeable, le même support vous servira donc pour de futures occasions.

Votre photo ne figurera pas sur le nouveau forfait, mais nous vous informons que celle-ci sera enregistrée dans notre système pour des raisons de sécurité. Le Forfait Saison continue d'être personnel et incessible. Il est soumis à la loi relative aux stations de ski et aux installations de transport par câble du 9/01/2000 (BOPA du 6/12/2000). N'oubliez pas non plus que la station contrôle périodiquement les forfaits à différents points du domaine skiable. Si une autre personne utilise votre Forfait Saison, celui-ci vous sera définitivement retiré.

16- Puis-je utiliser l'invitation qui ne peut pas profiter de la saison 2019-20 en raison de la fermeture forcée de la saison cette saison 2020-21 ?

Oui, à condition que vous renouveliez l'achat de votre forfait de saison 2020-21.

17- Comment puis-je recharger mon forfait de saison ?

Suivez les étapes suivantes pour recharger correctement votre Forfait Saison:

- 1) Accédez à votre profil de [My GrandSki](#) et cliquez sur le bouton Fanatics, puis sur Historique.
- 2) Sélectionnez le numéro de référence de votre achat pour cette saison 2020-2021 que vous souhaitez recharger.
- 3) Sélectionnez la section termine l'achat.
- 4) Procédez à la recharge en renseignant les 3 chiffres manquants, qui apparaissent sur le support du forfait de la saison dernière.
- 5) Si nécessaire, répétez l'opération avec chaque membre de l'achat.

18- Qu'est-ce que la Garantie de Ski?

Quand est-elle appliquée ? Elle sera appliquée aux achats en ligne effectués pendant les périodes de vente Early Booking et Tarif Promo, si le client a skié moins de 5 jours à la date de fermeture de la station.

Comment ça marche ? Le client devra payer uniquement les jours skiés au prix de guichet (52 €). La différence avec le montant versé pour le Forfait Saison lui sera remboursée sur la carte bancaire utilisée lors de l'achat.

Quand peut-on la demander? Il est possible d'en faire la demande pendant la saison en cours et jusqu'au 11 avril 2021.

Important : la remise sur le renouvellement du Forfait Saison sera perdue en cas d'application de la Garantie Ski ou de la Garantie COVID-19.

19- Quelles informations dois-je connaître sur la nouvelle Garantie de Compensation COVID en cas de nouveau foyer de COVID-19 ?

Quand est-elle appliquée ? Elle sera appliquée en cas de fermeture forcée de la station à cause d'une nouvelle vague de COVID-19.

Comment ça marche ?

Achat pendant la période Early- Booking : Si le forfait n'a pas été utilisé, 100 % du montant payé à l'achat sera remboursé. Si le client a utilisé son Forfait Saison, il sera remboursé suivant l'utilisation faite du forfait et suivant le mois de fermeture. Suivant le mois de fermeture, les forfaits seront remboursés à hauteur des % suivants : décembre, 100 % ; janvier, 80 % ; février, 50 % ; mars, 15 % et avril, 0 %.

Achat pendant la période Tarif Promo : Si le forfait n'a pas été utilisé, la Garantie de Remboursement sera appliquée si les conditions requises sont réunies. Veuillez nous consulter.

Si le client a utilisé son Forfait Saison, il recevra un bon d'achat à échanger contre la Saison 2021-22 suivant l'utilisation faite du forfait et suivant le mois de fermeture de la station. Suivant le mois de fermeture, les forfaits seront remboursés à hauteur des % suivants : décembre, 100 % ; janvier, 80 % ; février, 50 % ; mars, 15 % et avril, 0 %.

En cas de fermeture anticipée de la station, quel pourcentage de remboursement sera appliqué ?

Le % de remboursement sera calculé en tenant compte de l'amortissement du Forfait Saison, en évaluant les jours de ski au tarif du Forfait Journée, et le montant payé pour le Forfait Saison.

Quand un Forfait Saison est-il considéré comme amorti ?

Les forfaits amortis ne donnent lieu à aucune compensation. Le Forfait Non Résident est considéré comme amorti quand le client a skié au moins 11 jours. Le Forfait Résident est considéré comme amorti quand le client a skié au moins 5 jours. Les forfaits à tarif réduit seront évalués suivant le montant payé et le nombre de jours skiés.

Important : la remise sur le renouvellement du Forfait Saison sera perdue en cas d'application de la Garantie Ski ou de la Garantie COVID-19.

L'assurance du Forfait Saison ne sera pas remboursée en cas d'utilisation de l'abonnement de Ordino Arcalís ou une fois que la saison est ouverte

20- El forfait de saison Ordino Arcalís inclut-elle le Sunset Park Peretol de Henrik Harlaut ?

L'abonnement saisonnier d'Ordino Arcalís a un accès illimité jour et nuit. C'est le seul snowpark nocturne des Pyrénées. Ce parc est situé dans le nouveau secteur Grandvalira Peretol, dans la région de Bordes d'Envalira.