

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 Plus+, 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 Plus+ a través del [formulari web](#); o bé trucant al telèfon +376 89 18 16, perquè bloquegin el Forfet per evitar-ne un possible ús fraudulent. A continuació, hauràs de dirigir-te a qualsevol de les nostres taquilles habilitades de Grandvalira o d'Ordino Arcalís per poder-ne expedir un duplicat.

2- Si ja he utilitzat el meu Forfet Plus+, puc contractar l'assegurança d'esquí ?

L'assegurança d'esquí s'ha de contractar en el mateix moment de compra del Forfet Plus+ o, en tot cas, abans de realitzar qualsevol esqujada. En cas que el Forfet Plus+ hagi estat utilitzat, no s'hi podrà afegir l'assegurança. En cas que no hagis afegit l'assegurança durant el procés de compra en línia, encara pots fer-ho quan vagis a les taquilles a retirar el teu Forfet Plus+, fent la sol·licitud abans que se t'imprimeixi el forfet. En el cas que el teu Forfet Plus+ ja hagi estat imprès, només podràs comprar l'assegurança de temporada (56€). Atenció: un cop hagis realitzat la primera esqujada, ja no podràs contractar l'assegurança. Pots consultar les cobertures a www.creditassegurances.ad. El Forfet Plus+ no contempla la garantia meteorològica d'Ordino Arcalís.

3- Si m'he accidentat, quins passos he de seguir ?

En cas d'accident en pistes, hauràs de presentar el teu Forfet Plus+ a qualsevol dels centres mèdics de la estació, tant a Grandvalira com a Ordino Arcalís. Recorda que per a tenir cobertura d'assistència mèdica, el teu Forfet Plus+ ha d'estar assegurat. En cas contrari, les despeses mèdiques van a compte del client. Consulta les condicions de cobertura de l'assegurança a: www.creditassegurances.ad.

4- Si la temporada anterior vaig tenir un Forfet Plus+, he de renovar-lo al començament de cada temporada ?

Sí, Forfait Plus+ ha de renovar-se cada temporada que es vulgui utilitzar. Per poder fer-ho, hauràs d'entrar al teu compte [My GrandSki](#) amb les teves claus d'accés.

5- Com puc recarregar el meu Forfet Plus+ ?

Si la temporada anterior ja vas tenir Forfet Plus+ o un Forfet de Temporada, el mateix suport et servirà per recarregar el teu Forfet Plus+ per a la temporada vigent. Hauràs d'accedir amb les teves claus d'accés a [My GrandSki](#) i seguir els punts per completar la teva compra.

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 moment de la compra del Forfet Plus+ es descarregarà el contracte de compra en línia i se sol·licitarà si es vol continuar amb el procés de signatura electrònica.

7- Puc canviar el sector de recollida del meu Forfet Plus+?

En el moment de realitzar la compra en línia, pots escollir el sector de Grandvalira o bé d'Ordino-Arcalís que prefereixis per recollir el teu Forfet Plus+. 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, caldrà recollir el Forfet Plus+ al punt de recollida indicat durant el procés de compra en línia.

8- Com recollir un Forfet Plus+ en nom d'una altra persona?

Els Forfets Plus+ es lliuraran personalment a l'adquirent a les instal·lacions de Grandvalira o d'Ordino Arcalís 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 Plus+?

Amb el teu Forfet Plus+ podràs beneficiar-te d'un 5% de descompte en tots els serveis d'estació a Grandvalira i a Ordino-Arcalís (Escola d'esquí i snowboard, restauració, lloguer i botiga). És necessari presentar el Forfet Plus+ a estació en el moment de consumir la reserva dels serveis.

10- Amb quants dies es considera que ja està amortitzat el Forfet Plus+?

A Grandvalira en 19 dies hauràs amortitzat el teu Forfet Plus+ i la resta d'esquiades seran gratuïtes (preu de referència: 52 € el primer dia d'esquí i els següents dies 52 € -15%).

Si fas les teves esquiades a l'estació d'Ordino Arcalís, l'amortització del teu Forfet Plus+ variarà en funció dels dies que decideixis esquiar en TA (temporada alta) o bé en TB (temporada baixa) i de si els teus dies d'esquí també s'alternen amb Grandvalira.

Preu de referència Ordino-Arcalís TB (temporada baixa): 35,50 € el primer dia d'esquí; els següents dies, 35,50 € -15%

Preu de referència Ordino-Arcalís TA (temporada alta): 39,50 € el primer dia d'esquí; els següents dies, 39,50 € -15%

El límit màxim de pagament del teu Forfet Plus+ sempre serà de 863 € que equival al PVP del Forfet de Temporada 2020-21).

11- Si formo part d'un col·lectiu, puc beneficiar-me d'algun descompte en la compra del Forfet Plus+?

Si formes part del col·lectiu subscriptors de **la Vanguardia** podràs gaudir d'un preu especial per les teves compres (20% de descompte en el preu dels 2 primers dies d'esquí tant a Grandvalira com a l'estació d'Ordino Arcalís).

Preu de referència Grandvalira forfet 2 dies: 97,40 €

Preu de referència Ordino Arcalís forfet 2 dies TB (temporada baixa): 67,50 €

Preu de referència Ordino Arcalís forfet 2 dies TA (temporada alta): 75,00 €

* Temporada alta: del 05/12/2020 al 08/12/2020 – del 26/12/2020 al 28/03/2021 – del 02/04/2021 al 11/04/2021

Si ets del col·lectiu **RACC Master**, podràs beneficiar-te d'un 5% de descompte en el primer dia d'esquí i d'un 15% en els següents.

Recorda que és imprescindible presentar el document i/o carnet que acrediti que formes part d'aquest col·lectiu en el moment de retirar el teu Forfet Plus+ per poder-te beneficiar del preu especial. Important: El descompte s'aplicarà al titular de la targeta i als membres de la unitat familiar. No es podrà efectuar la compra del Forfet Plus+ amb preu especial col·lectiu en nom d'una altra persona o empresa. Altrament, als clients que ja hagin adquirit prèviament el seu Forfet Plus+ Grandvalira sense seleccionar la modalitat de col·lectiu, Grandvalira NO els aplicarà el preu especial col·lectiu tot i complir els requisits mencionats anteriorment.

Pots trobar tota la informació dirigint-te directament al mateix col·lectiu.

12- Sóc client de Plus+ però no recordo les meves claus d'accés. Què he de fer?

Sempre que vulguis pots accedir a <https://plus.grandvalira.com> 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.

13- Com puc accedir al wifi d'estació?

El wifi de Grandvalira i el d'Ordino-Arcalís és gratuït per a tots els clients de forma il·limitada si es disposa d'un forfet vàlid per la temporada 20-21.

Per poder gaudir de connexió a Grandvalira 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'1 sol ús) i, es podrà gaudir de connexió wifi il·limitada tants dies com durada tingui el forfet. L'accés a la connexió wifi de l'estació d'Ordino-Arcalís és il·limitat i directe.

14- Què és "My GrandSki"?

[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... fàcil i ràpid.

15- Com puc recarregar el meu Forfet Plus+?

Si tens un Forfet Plus+2019-20, pots realitzar la recàrrega del Forfet Plus+ 2020-21 des del vostre compte de [My GrandSki](#) i, seguint els següent passos:

- 1) Fes clic al botó Fanatics i tot seguit Històric.
- 2) Selecciona el localitzador de la compra d'aquesta temporada 2020-2021 que vulguis recarregar.
- 3) Selecciona l'apartat Completar la compra.
- 4) Fes la recàrrega completant els 3 dígits que falten per introduir i que podràs veure en el suport del forfet de la temporada passada.
- 5) Si cal, realitza la mateixa operació amb cada integrant de la compra.