

## 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 Plus+ à Grandvalira ou à Ordino-Arcalís, contactez immédiatement le service clientèle du Forfait Plus+ en envoyant le [formulaire web](#) ou par téléphone au +376 891816 afin de bloquer votre forfait et d'éviter ainsi un usage illégal. Adressez-vous ensuite à un guichet agréé de la station de Grandvalira ou d'Ordino-Arcalís qui vous délivrera une copie de votre forfait pour continuer à skier.

### 2- Puis-je souscrire l'assurance ski si j'ai déjà utilisé mon Forfait Plus+ ?

L'assurance ski doit être souscrite au moment de l'achat du Forfait Plus+ ou, dans tous les cas, avant de skier. Si le forfait a été utilisé, vous ne pourrez plus ajouter l'assurance. Si vous n'avez pas souscrit d'assurance lors du processus d'achat en ligne, vous pouvez le faire lorsque vous vous présentez au guichet pour retirer votre Forfait Plus+, en faisant la demande avant l'impression de votre Forfait Plus+. Si votre Forfait Plus+ a déjà été imprimé, vous ne pouvez alors souscrire qu'une assurance saisonnière (56 €). Attention : une fois que vous êtes parti skier, vous ne pouvez plus souscrire d'assurance. Vous pouvez consulter les couvertures sur [www.creditassegurances.ad](http://www.creditassegurances.ad). Le Forfait Plus+ n'inclut pas la garantie météorologique d'Ordino-Arcalís.

### 3- Quelles sont les étapes à suivre en cas d'accident ?

En cas d'accident sur les pistes, vous devrez présenter votre Forfait Plus+ dans l'un des centres médicaux de la station, aussi bien à Grandvalira qu'à Ordino-Arcalís. Rappelez-vous que pour être couvert, votre Forfait Plus+ devra contenir l'assurance. Dans le cas contraire, les frais médicaux ne seront pas pris en charge et devront être payés directement par le client. Consultez nos conditions de couverture sur [www.creditassegurances.ad](http://www.creditassegurances.ad).

### 4- Si j'étais titulaire d'un Forfait Plus+ pendant la saison précédente, dois-je le renouveler pour la nouvelle saison ?

Oui, Forfait Plus+ doit être renouveler chaque saison. Vous pouvez le faire sur votre compte [My GrandSki](#), accédant avec votre email et mot passe.

### 5- Comment puis-je recharger mon Forfait Plus+ ?

Si la saison précédente vous aviez un Forfait Plus+ ou Forfait Saison, vous pouvez le réutiliser et le recharger sur votre compte [My GrandSki](#).

### 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.

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 Plus+ ?

Au moment de l'achat en ligne, vous pouvez choisir le secteur de Grandvalira ou d'Ordino-Arcalís que vous préférez pour retirer votre Forfait Plus+. Si vous voulez changer de point de retrait, il est d'abord nécessaire de contacter Grandvalira dans un délai de 72 heures à travers le [formulaire web](#) ou par téléphone au +376 89 18 16. Dans le cas contraire, vous devrez retirer le Forfait Plus+ au point de retrait indiqué pendant le processus d'achat en ligne.

#### 8- Comment acquérir un Forfait Plus+ au nom d'une autre personne ?

Les Forfaits Plus+ seront remis personnellement à l'acheteur dans l'un des points de retrait de Grandvalira qui aura été indiqué lors de l'achat du forfait (il faudra préalablement montrer le localisateur généré au cours du processus d'achat). L'acheteur devra présenter une carte d'identité ou un passeport avec sa photographie.

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

#### 9- De quelles remises et de quels avantages puis-je bénéficier avec mon Forfait Plus+ ?

Avec votre Forfait Plus+, vous pourrez bénéficier d'une réduction de 5 % sur tous les services de la station de Grandvalira et d'Ordino-Arcalís (École de ski et de snowboard, location et magasin). Vous devrez présenter le Forfait Plus+ à la station au moment de profiter de la réservation des services.

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

Au bout de 19 jours, vous aurez amorti votre Forfait Plus+ et le reste de vos descentes seront gratuites (prix de référence : 52 € le premier jour et, les jours qui suivent, 52 € - 15 %).

Si vous skiez à la station d'Ordino-Arcalís, l'amortissement de votre Forfait Plus+ dépend des jours où vous décidez de skier en HS (haute saison) ou en BS (basse saison) et du fait de si vous alternez vos journées de ski avec Grandvalira.

*Prix de référence Ordino-Arcalís BS (basse saison): 35,50 € le premier jour de ski et, les jours suivants, 35,50 € - 15 %*

*Prix de référence Ordino-Arcalís HS (haute saison): 39,50 € le premier jour de ski et, les jours suivants, 39,50 € - 15 %*

Le montant maximal du Forfait Plus+ que vous pourriez arriver à payer est de 863 €, qui est l'équivalent du PVP du Forfait Saison 2020-2021.

#### 11- Puis-je bénéficier d'une réduction sur l'achat du Forfait Plus+ si j'appartiens à un collectif ?

Si vous faites partie de l'un de ces collectifs, les abonnés au quotidien **La Vanguardia** bénéficient d'un tarif spécial (20 % de réduction sur le prix des deux premiers jours de ski à Grandvalira et à Ordino-Arcalís).

*Prix de référence Grandvalira Forfait 2 jours : 97,40 €*

*Prix de référence Ordino-Arcalís Forfait 2 jours BS (basse saison) : 67,50 €*

*Prix de référence Ordino-Arcalís Forfait 2 jours HS (haute saison) : 75,00 €*

*\*Haute saison : du 05/12 au 08/12/2020 - du 26/12/2020 au 28/03/2021 – du 02/04/2021 au 11/04/2021*

Si vous faites partie de **RACC Master**, vous pouvez bénéficier de 5 % de réduction sur le prix du premier jour de ski et de 15 % les jours suivants.

Nous vous rappelons que pour pouvoir bénéficier d'un tarif spécial, vous devez obligatoirement présenter les documents et/ou justificatifs qui prouvent que vous êtes affilié à ces collectifs lors du retrait de votre Forfait Plus+.

**Important** : la réduction sera appliquée aux titulaires et aux membres de la famille. Le Forfait Plus+ au tarif spécial collectif ne pourra pas être acheté au nom d'une autre personne. Par ailleurs, Grandvalira n'appliquera pas le tarif spécial collectif aux clients qui ont déjà acheté leur Forfait Plus+ et qui n'ont pas sélectionné la modalité « collectif ».

Renseignez-vous auprès de votre propre collectif pour de plus amples informations.

#### 12- Je suis un client du Forfait Plus+, mais j'ai oublié mes codes d'accès. Que dois-je faire ?

Vous pouvez entrer sur <https://plus.grandvalira.com> 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 d'autres.

### 13- Comment puis-je accéder au Wi-Fi de la station ?

Le Wi-Fi de Grandvalira et celui d'Ordino-Arcalís sont gratuits pour tous les clients de manière illimitée, si l'on dispose d'un forfait valable pour la saison 2020-2021.

Afin de pouvoir profiter d'une connexion dans la station de Grandvalira (à partir des supports suivants : portable, tablette ou PC), il faudra s'enregistrer sur [MyGrandSki](#), puis introduire le code Wi-Fi qui apparaît sur le forfait (code unique, personnel et inaccessibles à usage unique). Vous pourrez ainsi profiter d'une connexion illimitée pendant toute la durée de votre forfait.

À la station d'Ordino-Arcalís, l'accès au Wi-Fi est illimité et direct.

### 14- Qu'est-ce que « MyGrandSki » ?

[MyGrandSki](#) est un registre unique d'identification de client. Avec votre compte [MyGrandSki](#), vous pourrez unifier vos données, vous connecter à tous nos services et acheter en un seul clic (Wi-Fi, appli, Forfait Saison, newsletter, Forfait Plus+, achats en ligne, etc.). C'est facile et rapide.

### 15- Comment puis-je recharger mon forfait Plus+ ?

Suivez les étapes suivantes pour recharger correctement votre Forfait Plus+:

- 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.