

## PREGUNTAS FRECUENTES

### 1- En caso de pérdida o robo, ¿cómo tengo que actuar? ¿A dónde me debo dirigir?

En caso de pérdida o robo del Forfait Plus+, tanto en Grandvalira como en Ordino-Arcalís, lo primero que debes hacer es ponerte en contacto con el departamento de atención al cliente del Forfait Plus+, a través del [formulario web](#);, o llamando al teléfono +376 89 18 16, para que bloqueen el Forfait y eviten su posible uso fraudulento. A continuación, deberás dirigirte a cualquiera de nuestras taquillas habilitadas de Grandvalira o de Ordino-Arcalís para poder expedir un duplicado del forfait.

### 2- Si ya he usado mi Forfait Plus+, ¿puedo contratar el seguro de esquí?

El seguro de esquí debe contratarse en el mismo momento de la compra del Forfait Plus+ o, en todo caso, antes de realizar cualquier esquí. En caso de que el Forfait Plus+ haya sido usado, no se podrá añadir el seguro. En caso de que no hayas añadido el seguro durante el proceso de compra en línea, estás a tiempo de hacerlo cuando vayas a las taquillas a retirar tu Forfait Plus+, haciendo la solicitud antes de que se te imprima el forfait. En el caso de que tu Forfait Plus+ ya haya sido impreso, tan solo podrás comprar el seguro de temporada (59 €).

Atención: una vez que hayas realizado la primera esquí, ya no podrás contratar el seguro. Puedes consultar las coberturas en: [www.creditassegurances.ad](http://www.creditassegurances.ad). Forfait Plus+ no contempla la garantía meteorológica de Ordino-Arcalís.

### 3- Si me he accidentado, ¿cuáles son los pasos a seguir?

En caso de accidente en pistas deberás presentar tu Forfait Plus+ en cualquiera de nuestros centros médicos de la estación, tanto en Grandvalira como en Ordino-Arcalís. Recuerda que para tener cobertura de asistencia médica, tu Forfait Plus+ debe estar asegurado. En el caso contrario, los costes médicos van a cuenta propia del cliente. Consulta las condiciones de cobertura del seguro en [www.creditassegurances.ad](http://www.creditassegurances.ad)

### 4- Si la temporada anterior tuve Forfait Plus+ ¿Debo volver a renovarlo para la nueva temporada?

Sí, Forfait Plus+ debe renovarse cada temporada que desees utilizarlo. Para ello, deberás entrar en tu cuenta de [My GrandSki](#) con tus claves de acceso.

### 5- ¿Cómo puedo recargar mi Forfait Plus+?

Si la temporada anterior ya tenías Forfait Plus+ o un Forfait de Temporada, el mismo soporte te servirá para recargar tu Forfait Plus+ para la temporada vigente. Para ello deberás acceder con tus claves de acceso a [My GrandSki](#) y seguir los pasos para completar tu compra.

### 6- ¿En qué consiste la firma electrónica?

La firma electrónica es un concepto jurídico que equivale a la firma manuscrita, en que el comprador acepta el contenido de un mensaje electrónico a través de cualquier medio electrónico válido.

La firma electrónica también garantiza que el documento firmado sea exactamente igual que el original.

En el momento de la compra del Forfait Plus+ se descargará el contrato de compra en línea y se preguntará si se desea continuar con el proceso de firma electrónica.

### 7- ¿Puedo cambiar el sector de recogida de mi forfait de temporada?

En el momento de realizar la compra en línea, puedes escoger el sector de Grandvalira o de Ordino-Arcalís que prefieras para pasar a buscar tu Forfait Plus+. Si desees modificar el punto de recogida, primero con un mínimo de 72h debes ponerte en contacto con Grandvalira al [formulario web](#) o llamando al +376 89 18 16. De lo contrario, deberás recoger el Forfait Plus+ en el punto de recogida indicado durante el proceso de compra en línea.

#### 8- ¿Cómo recoger un Forfait Plus+ en nombre de otra persona?

Los Forfaits Plus+ se entregarán personalmente al adquiriente en las instalaciones de Grandvalira que haya señalado durante el proceso de contratación (deberá mostrarse previamente el localizador que se genere durante dicho proceso).

El adquiriente deberá mostrar también un documento de identificación personal con su fotografía, que sea apto para acreditar la identidad (el pasaporte o el documento nacional de identidad). En caso de que el adquiriente no acuda, es obligatorio presentar, en el momento de la recogida, una autorización firmada por este con una fotocopia de su pasaporte o documento nacional de identidad.

#### 9- ¿Qué descuentos y/o ventajas tengo con mi Forfait Plus+?

Con tu Forfait Plus+, podrás beneficiarte de un 5% de descuento en todos los servicios de estación en Grandvalira y en Ordino-Arcalís (Escuela de esquí y snowboard, alquiler y tienda). Es necesario presentar el Forfait Plus+ en la estación en el momento de consumir la reserva de los servicios.

#### 10- ¿Con cuántos días se considera que el Forfait Plus+ está amortizado?

En Grandvalira con 19 días habrás amortizado tu Forfait Plus+ y el resto de esquíadas serán gratuitas (precio de referencia: 56 € el primer día de esquí y los siguientes días 56 € -15%).

*Precio de referencia Ordino-Arcalís TB (temporada baja): 41 € el primer día de esquí; los siguientes días, 35,50 € -15%*

El límite máximo de pago del Forfait Plus+: 935 € que equivale al PVP del Forfait de Temporada 21-22.

#### 11- Si formo parte de un colectivo, ¿puedo beneficiarme de algún descuento en la compra del Forfait Plus+?

Si formas parte del colectivo de **suscriptores de La Vanguardia**, vas a poder disfrutar de un precio especial por tus compras (20% de descuento en el precio de los 2 primeros días de esquí en Grandvalira y en Ordino-Arcalís).

*Precio de referencia Grandvalira forfait 2 días: 105.20 €*

*Precio de referencia Ordino-Arcalís forfait 2 días): 77.60€*

Si formas parte del colectivo **RACC Master**, te vas a poder beneficiar de un 5% de descuento en el primer día de esquí y de un 15%, en los siguientes.

Recuerda que es imprescindible presentar el documento y/o carnet que acrediten que formas parte de este colectivo en el momento de retirar tu Forfait Plus+ para poder beneficiarte del precio especial. **Importante:** El descuento se aplicará al titular de la tarjeta y a los miembros de la unidad familiar. No se podrá efectuar la compra del Forfait Plus+ con precio especial colectivo en nombre de otra persona. Por otro lado, a los clientes que ya hayan adquirido previamente su Forfait Plus+ Grandvalira sin seleccionar la modalidad colectiva, Grandvalira NO les aplicará el precio especial de colectivo aunque cumplan los requisitos mencionados anteriormente.

Puedes encontrar toda la información dirigiéndote directamente al propio colectivo.

#### 12- Soy cliente de Plus+ pero no recuerdo mis claves de acceso. ¿Qué tengo que hacer?

Siempre que quieras, puedes acceder a <https://plus.grandvalira.com> con tus datos de cliente. En caso de no recordarlos, selecciona "He olvidado mi clave de acceso" y te facilitaremos una nueva.

#### 13- ¿Cómo puedo acceder al wifi de estación?

El wifi de Grandvalira y el de Ordino-Arcalís es gratuito para todos los clientes de forma ilimitada si se dispone de un forfait válido para la temporada 21-22.

Para poder disfrutar de conexión en Grandvalira desde cualquier soporte móvil, Tablet o PC es necesario registrarse a [My GrandSki](#), introducir el WIFI CODE que aparezca en el mismo forfait (código único, personal e intransferible de 1 solo uso) y, se podrá disfrutar de conexión wifi ilimitada tantos días como durada tenga el forfait.

El acceso a la conexión wifi de la estación de Ordino-Arcalís es ilimitado y directo.

#### 14- ¿Qué es “My GrandSki”?

[My GrandSki](#) es un registro único de identificación de clientes. Con tu cuenta My GrandSki, podrás unificar tus datos y conectarte a todos nuestros servicios y canales de compra con un solo clic: Wifi, App, Forfait de Temporada, Newsletter, Forfait Plus+, Compras en línea... fácil y rápido.

#### 15- ¿Cómo puedo recargar mi Forfait Plus+?

Si tienes un Forfait Plus+2019-20, puedes realizar la recarga del Forfait Plus+ 2021-22 desde su cuenta de [My GrandSki](#), siguiendo los siguientes pasos:

- 1) Accede a tu perfil de My GrandSki y haz clic en el botón Fanatics y a continuación Histórico.
- 2) Selecciona el localizador de tu compra de esta temporada 2021-2022 que quieras recargar.
- 3) Selecciona completar compra.
- 4) Haz la recarga completando los 3 dígitos que faltan por introducir y que podrás ver en el soporte del forfait de la temporada pasada.
- 5) Si fuera necesario, realiza la misma operación con cada integrante de la compra.