



## FORFAIT SAISON ORDINO ARCALÍS 2020-21

1. CONDITIONS DES AVANTAGES CONCERNANT LES ACHATS EN LIGNE

2. CONDITIONS DES TARIFS

3. RÈGLEMENT INTERNE

4. POLITIQUE DE COMPENSATION EN CAS DE GROSSESSE, ACCIDENT SUR LES PISTES  
OU MALADIE

5. NOUVELLE GARANTIE DE COMPENSATION COVID EN CAS DE NOUVEAU FOYER DE  
COVID-19



## 1. CONDITIONS DES AVANTAGES POUR LES CLIENTS DU FORFAIT SAISON ORDINO ARCALÍS 2020-21 CONCERNANT LES ACHATS EN LIGNE :

### 1/ Remise de renouvellement :

Ordino Arcalís récompense la fidélité des skieurs qui étaient titulaires du forfait saison 2019-20.

10 % de réduction en renouvelant la carte de saison pendant la période de réservation anticipée (du 7 juillet au 30 septembre) et une réduction de 5 % à partir du 1er octobre 2020. Au moment de l'achat, rappelez-vous que vous ne devez pas vous enregistrer comme nouveau client, et que vous devez demander les codes d'accès si vous ne les mémorisez pas dans notre [formulaire web](#).

Note : Les modalités des abonnements saisonniers du Vianant et de l'Alt Urgell sont exclues. Les clients de Vallnord Season Pass 2019/20 peuvent bénéficier de la réduction de renouvellement lors de l'achat de leur carte de saison 2020/21

### 2/ Enfant-Junior Forfait familial :

Familles spéciales, FORFAIT FAMILIAL, consiste en l'application d'un prix spécial à tous les enfants qui font partie d'une même unité familiale, pour être accrédités avec un document officiel.

La promotion du Forfait familial s'adresse à toutes les familles dont les adultes (au moins un) achètent le forfait saison Ordino Arcalís en mode non-résident.

**Important** : cette réduction ne s'applique qu'aux achats effectués par un seul détenteur en une seule fois. Ordino Arcalís n'appliquera pas la réduction pour unité familiale aux achats effectués avec différents titulaires, même si les conditions de parenté requises sont remplies

### .3/ « Venez avec vos amis et bénéficiez de réductions importantes » :

**Mécanique** : une réduction de 25 € pour les clients du Forfait Saison Ordino Arcalís qui parraine un NOUVEAU CLIENT\* du Forfait Saison Ordino Arcalís.

Promotion valable uniquement pour les clients du Forfait Saison Ordino Arcalís qui achètent leur Forfait Saison en ligne [Acheter](#) et règlent par carte bancaire, jusqu'au 8 décembre 2020 et qui aient recommandé à un NOUVEAU CLIENT\* d'acheter un Forfait Saison Ordino Arcalís.

Cette promotion s'applique aux modalités du Forfait Saison suivantes :

- Forfait Saison Ordino Arcalís Adulte
- Forfait Saison Habitant d'Andorre
- Forfait Saison Personnes recensées à Alt Urgell
- Forfait Saison Senior/ Senior résidant 65-69 ans

**Important** : les clients qui demandent la garantie de remboursement 2020/21 ou la garantie de compensation COVID 2020/21 ne pourront pas bénéficier de cet avantage.

**Validité** : cette promotion est valable uniquement pour les achats d'un Forfait Saison réalisés en ligne jusqu'au 8 décembre 2020.



**Comment obtenir votre réduction :** Dès la date de fermeture de la station et jusqu'au 28 Mai 2021, tous les clients du Forfait Saison dont le localisateur est indiqué dans le processus d'achat en ligne d'un NOUVEAU CLIENT\* recevront un coupon de 25 € (cumulable ; 3 personnes maximum par client fidèle de Ordino Arcalís). Le remboursement se réalisera sur la carte de crédit indiquée au moment de l'achat. Si le localisateur a été utilisé par un client qui est déjà venu à Ordino Arcalís par le passé, la réduction ne pourra pas être appliquée. Cette réduction ne s'applique pas aux achats réalisés aux guichets.

**Remarque :** pour bénéficier de cette promotion, il faut obligatoirement avoir acheté le Forfait Saison Ordino Arcalís entre le 7 juillet 2020 et le 8 décembre 2020 (les deux dates incluses) en ligne, ne pas avoir aucun règlement de la modalité de paiement échelonnée sans être versé et avoir utilisé le Forfait Saison au moins 1 fois.

\*NOUVEAU CLIENT : Ordino Arcalís considère comme nouveau client du Forfait Saison quiconque achète le Forfait Saison Ordino Arcalís pour la première fois, ou quiconque ne l'ait pas acheté lors de la saison antérieure.

Pour toute information complémentaire, envoyez-nous un courrier à : [formulaire web](#).

#### **4/ Paiement en plusieurs fois :**

**Paiement échelonné :** mode de paiement du Forfait Saison en quatre fois sans intérêt ni frais supplémentaire.

**Période d'application du paiement échelonné :** seuls les achats réalisés en ligne et réglés par carte bancaire **entre le 7 juillet et le 8 décembre 2020 (toutes deux incluses)** pourront bénéficier de cette modalité. Condition applicable au montant total de l'achat réalisé.

#### **Échéances :**

**Pour les achats effectués pendant la période de vente anticipée (Early Booking) (du 7 juillet 2020 au 30 septembre 2020) :**

Un premier paiement de 50 % du montant total des Forfaits Saison, à effectuer au moment de l'achat en ligne du produit ; un deuxième paiement de 25 % du montant total de l'achat, à effectuer le 30 septembre 2020 ; et un troisième paiement de 25 % du montant total de l'achat, à effectuer le 30 novembre 2020. L'échelonnement des paiements du Forfait Saison ne génère pas d'intérêts, si les règlements sont effectués aux dates d'échéance.

**Pour les achats effectués en période de vente à prix promotionnel (du 1er octobre 2020 au 8 décembre 2020) :**

Un premier paiement de 40 % du montant total de l'achat des Forfaits Saison, à régler au moment de l'achat en ligne du produit ; un deuxième paiement de 30 % du montant total de l'achat, à régler le 1er janvier 2021 ; et un troisième paiement de 30 % du montant total de l'achat, à régler le 1er février 2021. L'échelonnement des paiements du Forfait Saison ne génère pas d'intérêts, si les règlements sont effectués aux dates d'échéance.

Ordino Arcalís débitera les échéances directement sur le compte bancaire associé à la carte de crédit utilisée pour régler le premier achat. En cas de changement de carte bancaire au cours de la saison, les débits seront appliqués sur la dernière carte bancaire associée. Remarque : les échéances sont calculées sur la base du montant global de l'achat et aucun intérêt ou frais supplémentaire ne sera appliqué. Souvenez-vous que, si votre carte périmée, se trouve perdue ou annulée, vous devrez prendre contact avec notre département de Forfait de Saison [formulaire web](#) le plus rapidement possible pour mettre vos données à jour ; vous éviterez ainsi le blocage de votre Forfait et pourrez continuer à skier.



**Attention :** Ordino Arcalís se réserve le droit de bloquer temporairement les Forfaits Saison du titulaire et/ou des personnes concernées par l'achat si les échéances ne sont pas réglées à la date accordée. Au demeurant, Ordino Arcalís se réserve le droit de ne pas réactiver ces forfaits si le paiement est effectué avec du retard. **Pour avoir plus d'informations, voir les conditions du contrat de paiement en plusieurs fois.**

**Important :** Les autres points de retrait sont disponibles (tous les guichets à partir de l'ouverture de la station et le stand du Centre commercial Illa Carlemany).

Pour toute information complémentaire : [formulaire web](#)

## **5/ « Garantie de remboursement » :**

Ordino Arcalís garantit à ses clients du Forfait Saison 2020-2021 qu'ils skieront. Les clients qui ont acheté un Forfait Saison en ligne avant le 8 décembre 2020, qui ont réglé leur achat par carte bancaire et qui ont skié moins de 5 jours lors de la fermeture de la station payeront uniquement les jours pendant lesquels ils ont skié.

Ordino Arcalís s'engage à rembourser la partie proportionnelle du montant total du Forfait Saison. Les journées de ski seront payées au prix du forfait journalier aux guichets (39.50€). Les clients peuvent demander à bénéficier de cet avantage durant la saison et jusqu'au 11 avril 2021 en écrivant [ici](#). Aucune demande pourra être acceptée ors des dates indiqués même si tous les conditions de la garantie de ski sont les nécessaires. Ordino Arcalís effectuera le remboursement correspondant avant le 28 mai 2021 sur la carte de crédit indiquée au moment de l'achat initial.

**Exemple :**

Forfait Saison Adulte : 483 € (tarif promotionnel)

Journées skiées pendant la saison : 4 jours (4 est le nombre maximum de jours pour l'application de la « garantie de ski »)

4 jours x 39.50 € forfait jour adulte = 158

Ordino Arcalís remboursera donc au client : 483€ - 158€ = 325 €

**Remarque:** cet avantage ne s'applique pas aux achats réalisés aux guichets. Si le client a skié plus de 5 journées et s'il s'agit d'un accident sur les pistes, une grossesse ou une maladie, Ordino Arcalís ne remboursera pas l'argent mais il existe néanmoins une politique de compensation pour le client. Dans les cas où le client a skié plus de 5 journées, il faudra contacter à le [formulaire web](#) jusqu'à maximum le 11 avril 2021, pour demander la compensation.

**Remarque :** Les clients qui demandent la garantie de remboursement 2020/21 ou la garantie de compensation COVID 2020/21 ne pourront pas bénéficier de la remise « Venez avec vos amis et bénéficiez de réductions importantes ».

## **2. CONDITIONS DES TARIFS DU FORFAIT SAISON 2020-21**

**1/ Junior (12-17 ans) :** pour les jeunes skieurs nés entre 2003 et 2008 sur présentation d'un justificatif.

**2/ Enfants (6-11 ans) :** pour les jeunes skieurs nés entre 2009 et 2014 sur présentation d'un justificatif.

**3/ Forfait Senior (65-69 ans) :** pour les skieurs nés entre 1951 et 1955 sur présentation d'un justificatif.

**4/ Baby :** Ordino Arcalís considère « Baby » les enfants nés en 2015 ou après au moment de l'achat du service. Justificatif obligatoire.

**5/ Senior Gold :** vente uniquement à Ski Andorra. Ordino Arcalís considère « Senior Gold » les adultes nés en 1950 ou avant, au moment de l'achat du service. Justificatif obligatoire



**6/ Forfait pour personnes recensées à Alt Urgell :** sur présentation d'un document justificatif et d'un certificat de recensement.

**7/ Forfait habitant d'Andorre :** il faut obligatoirement présenter le passeport andorran ou l'attestation de domicile de la Commune.

**8/ Piéton:** e forfait piéton ne permet pas de skier.

**Pack familial à prix spécial :** applicable uniquement aux conjoints et aux descendants directs du détenteur de l'achat. Family Pack, consiste en l'application d'un prix spécial à tous les enfants qui font partie de la même unité familiale, doit être accrédité avec un document officiel. La promotion s'adresse à toutes les familles qui (au moins un adulte) achètent le Pass de Saison d'Ordino Arcalís en mode non-résident. Ordino Arcalís n'appliquera pas la réduction pour unité familiale sur les achats effectués auprès de différents titulaires si les conditions requises pour les membres de la famille sont remplies.

**Remise de renouvellement :** 10 % en période de soldes de réservation anticipée et 5 % en période de prix promotionnel applicable au renouvellement de forfait de saison 2019-20.

Note : les modalités des abonnements de saison pour les résidents du Vianant et de l'Alt Urgell sont exclues.

**Réduction avec handicap :** 20 % de réduction à valoir sur le prix du Forfait Saison applicable sur présentation de la carte ou du justificatif d'invalidité à plus de 33 %. Seul le titulaire de la carte bénéficiera de cette réduction et uniquement sur les achats effectués directement au guichet. Important : une fois effectué l'achat du Forfait Saison en ligne ou aux guichets de Ordino Arcalís, aucune réduction ni compensation ne seront appliquées.

### 3. RÈGLEMENT INTERNE:

**Si vous êtes en possession d'un passe annuel, veuillez tenir compte de l'information suivante:**

Le Forfait de Saison est la propriété de Neus del Valira S.A. (GRANDVALIRA)

Le passe annuel est personnel et intransmissible. Il pourra vous être demandé pour vérification par n'importe quelle personne accréditée comme employé de Ordino Arcalís. Utiliser un forfait dont vous n'êtes pas titulaire, est considéré comme un acte frauduleux, commis aussi bien par l'utilisateur du forfait que par son titulaire. Cet acte implique le retrait et entraîne une sanction économique pour l'utilisateur. Si ce dernier refuse de payer l'amende, il passera à disposition judiciaire. Quant au titulaire, son forfait de saison sera immédiatement annulé, sans possibilité de le récupérer.

Ordino Arcalís se réserve aussi le droit de retirer le forfait à tous ceux qui font preuve d'un comportement considéré incorrect par le personnel de la station, ou qui mettront en danger la sécurité des installations ou des autres usagers.

Ordino Arcalís n'a pas la responsabilité de rembourser la passe annuelle pour des raisons adverses durant la saison. Toutefois et si c'est le cas, la station s'engage à étudier une possible compensation envers ses clients dans les cas suivants :

**1) Perte ou vol de la passe :** Ordino Arcalís se réserve le droit d'effectuer ou non un duplicata du passe. Chaque cas sera étudié individuellement.



En cas de perte ou de vol, pour bloquer le Forfait Saison contactez [formulaire web](#) ou adressez-vous aux guichets agréés du forfait Saison de Ordino Arcalís. Si Ordino Arcalís autorise la gestion d'une copie du Forfait Saison, celle-ci sera réalisée directement aux guichets. Le client devra s'acquitter de 20 € pour l'assistance et les frais de gestion.

Ordino Arcalís ne fournira aucune invitation pour skier pendant la durée du processus d'autorisation du duplicata. Si le client désire skier, il devra chaque jour acheter un forfait journée aux guichets sans pouvoir bénéficier ultérieurement d'un quelconque remboursement de la part de Ordino Arcalís.

### **2) Vous n'avez pas sur vous votre passe annuel (exemple: vous l'avez oublié chez vous):**

Ordino Arcalís ne délivrera aucune invitation aux clients non munis de leur pass annuel, quelle qu'en soit la cause. Si le client souhaite skier, celui-ci devra acheter un forfait journée aux guichets (suivant le PVP en vigueur) ou bien solliciter un duplicata de son Forfait saison (20 € par duplicata). Aucun des cas mentionnés ci-dessus ne pourra donner lieu à un remboursement ultérieur de la part de Ordino Arcalís.

### **3) Accidents / grossesses / maladies ou autres causes diverses:**

Ordino Arcalís n'effectuera aucun remboursement en liquide pour plus de 5 descentes. Ordino Arcalís n'effectuera aucun remboursement, quelle que soit la raison. Pour cela, nous proposons à nos clients une assurance de ski qui peut être souscrite au moment d'acquérir le forfait. Nous vous prions de prendre connaissance des couvertures de cette dernière ainsi que du supplément à payer. Ordino Arcalís s'engage à étudier chaque cas en particulier, après remise de la passe de ski et du certificat médical correspondant.

**Règlement basé sur la Loi relative aux stations de ski et aux installations de transport par câble, du 9-11-2000. Source: [www.bopa.ad](http://www.bopa.ad)**

## **4. POLITIQUE DE COMPENSATION POUR LES CLIENTS DU FORFAIT SAISON 2020-21 EN CAS DE GROSSESSE, ACCIDENT SUR LES PISTES OU MALADIE :**

Cher/Chère,

Si cette saison, vous ne pouviez pas profiter de la neige autant que vous l'auriez souhaité, pas de panique, car nous compenserons votre envie de neige !

Ordino Arcalís offre à tous ses clients en cas de grossesse, accident sur les pistes ou maladie, un bon de réduction à valoir sur la prochaine saison, applicable au moment de l'achat du Forfait Saison 2021-22. Ce bon doit impérativement être utilisé pendant la saison immédiatement suivante à celle au cours de laquelle la compensation a été sollicitée. Si pour quelconque motif, le forfait de saison ne peut être utilisé l'année suivante, veuillez contacter [formulaire web](#) afin de les en avvertir avant la fin de la saison 2020-21.

Pour assouvir votre envie de neige !

### **1/ Bons de réduction :**

Ces coupons de réduction sont valables uniquement pour les clients du Forfait Saison qui ont skié moins de 11 jours (en dépendant de la typologie de forfait saison) pendant la saison et qui ne peuvent plus skier pendant tout le reste de la saison pour différents motifs, tels que : grossesse, accident sur les pistes ou maladie. **Important** : le forfait saison ne peut être utilisé comme piéton après l'accident, la maladie ou la grossesse. Toutes les montées/descentes réalisées avec les remontées mécaniques de la



station seront comptées comme journée de ski et modifieront donc le coefficient de compensation. Il convient de souligner que les bons de réduction sont personnels et incessibles et qu'ils s'appliquent uniquement au titulaire concerné. Le bon de réduction ne pourra en aucun cas être utilisé par une personne autre que le titulaire du Forfait Saison. Le critère de compensation se base sur le nombre de jours skiés au cours de la saison, indépendamment de la date à laquelle le client cesse de skier.

**Important :** les bons d'indemnisation de la saison 2019/20 sont personnels et non transférables. Grandvalira Resorts ne remboursera pas la différence ni n'autorisera un transfert à un ami ou un membre de la famille.

Combien de jour avez-vous skié pendant cette saison 2020-21?

- **1 – 2 jours de ski :** le client peut choisir de bénéficier de la *garantie de ski* (voir les conditions d'application dans le paragraphe 2 de ce document) ou bien demander un bon de réduction de 100 % de la valeur réglée lors de l'achat du Forfait Saison 2021-22 (uniquement s'il en est le titulaire).
- **3– 9 jours de ski :** les jours skiés seront calculés au tarif du forfait journalier aux guichets (39.50 €) et le client recevra un bon de réduction pour la différence du montant de l'achat du Forfait Saison 2021-22.

Exemple :

**Forfait Saison Adulte (tarif promotionnel) = 483,00 €**  
**7 jours skiés à 39,50 € (tarif adulte aux guichets) = 276,50 €**  
**Bon de réduction = 206,50€**

- **10 – 11 jours de ski :** un bon de réduction de 10 % de la valeur de l'achat du Forfait Saison 2021-22 sera établi (réservé uniquement au titulaire du forfait).
- **+ 11 jours de ski :** si le client a skié 12 jours ou plus, Ordino Arcalís n'établira aucun bon de réduction, car la station considère que le forfait a été amorti, ce qui ne donne droit à aucune compensation.

Les Forfaits Saison à tarifs réduits tels que les forfaits Résident,, seront amortis en tenant compte du montant versé par le client divisé par 39.50 € (prix du forfait adulte aux guichets).

Exemple :

Forfait Saison Adulte Andorra Résident = 179,00€  
7 jours skiés à 39,50 € (tarif adulte aux guichets) = 276,50 €  
Le Forfait Saison serait déjà amorti

Pour demander le bon de réduction, il faut obligatoirement contacter le service clientèle du Forfait Saison entre le 4 décembre 2020 et le 11 avril 2021 (les deux dates incluses).

Le client devra présenter les documents et dossiers médicaux nécessaires, ainsi que le Forfait Saison pour que la demande puisse être traitée. Conformément à la politique de réduction indiquée, le service clientèle du Forfait Saison déterminera le type de réduction qui correspond à chaque client. Il convient de souligner que ces bons de réduction sont personnels et incessibles et qu'ils s'appliquent uniquement au titulaire concerné. Le bon de réduction ne pourra en aucun cas être utilisé par une personne autre que le titulaire du Forfait Saison. Le département de Forfait Saison se réserve le droit de repousser les demandes réalisées durant deux saisons consécutives en s'engageant à étudier chacun des cas.



## **5. NOUVELLE GARANTIE DE COMPENSATION COVID EN CAS DE NOUVEAU FOYER DE COVID-19**

Cette couverture est incluse dans tous les forfaits saisons d'Ordino Arcalís et garantit qu'en cas de fermeture forcée de la station en raison de la COVID-19 pendant la saison 2020-2021, les stations de Ordino Arcalís appliqueront un remboursement des jours de ski non utilisés. De cette manière, un remboursement serait effectué pour les clients qui ont acheté pendant la période de Early Booking et qui le demandent, et un remboursement du montant d'un bon d'achat valable pour la saison suivante pour les clients qui achètent pendant la période de promotion ou au tarif général.

La Garantie de Compensation COVID établit un calendrier d'amortissements avec le pourcentage de remboursement à appliquer en fonction de la date d'une hypothétique clôture anticipée.

À titre d'exemple, un abonnement de saison pour adultes non-résidents en Andorre est amorti en 11 jours de ski et s'il y a une fermeture anticipée pour cause de coronavirus en décembre, le remboursement serait de 100 % de la valeur des jours non amortis, 80 % si c'est en janvier, 50 % en février et 15 % en mars.

**Exemple :** Nouveau client non-résident (*prix Promo 483€*) avec 5 jours de ski dans une éventuelle fermeture forcée et anticipée le 15 février 2021

**Prix par jour de ski : 39.50 € x 5 jours = 197.50€**  
**483€ - 197.50€ = 285,50€ . 50 % de la différence serait remboursée.**  
**Le remboursement serait de 142,75€**

Le pourcentage de remise sera appliqué en tenant compte de la valeur des journées de ski en fonction du forfait journalier dans chacun des types de produits.

Les forfaits saison qui ont été amortis seront exclus de toute compensation, quelle que soit la date de clôture. Dans le cas où le pass n'a pas été utilisé, Grandvalira Resorts s'engage à restituer la totalité du montant.

La Garantie de Compensation COVID est née de la volonté de Grandvalira Resorts de faciliter l'achat de son forfait saison pour tous ses clients, en rendant ses paiements aussi flexibles que possible et en transmettant la tranquillité d'esprit d'une couverture claire et transparente en cas de nouvel épisode de Coronavirus.

**Remarque :** Les clients qui demandent la garantie de remboursement 2020/21 ou la garantie de compensation COVID 2020/21 ne pourront pas bénéficier de la promotion « Venez avec vos amis et bénéficiez de réductions importantes ».