POLÍTICA DE COMPENSACIÓN EXTRAORDINARIA POR CIRCUNSTANCIAS PERSONALES SOBREVENIDAS PARA TITULARES DE FORFAIT DE TEMPORADA Y LARGA DURACIÓN - TEMPORADA 2026/2027

De acuerdo con el artículo 60 de las Condiciones Generales de Uso de los forfaits, tiques y Tarjeta Sierra Nevada para la temporada 2026/2027 (en adelante, las Condiciones Generales), no se permiten cambios ni devoluciones, ya sean totales o parciales, de los forfaits de Libre Uso, Larga Duración o Temporada, en cualquiera de sus modalidades.

Al amparo del último párrafo de dicho artículo 60, la presente política establece una compensación específica para los forfaits de larga duración y temporada, y tiene la consideración de condición particular de estos productos a efectos del artículo 10 de las Condiciones Generales. Los forfaits de Libre Uso quedan excluidos de su ámbito de aplicación.

A los efectos de la presente política de compensación, se considerarán circunstancias excepcionales justificativas de su aplicación aquellas situaciones de embarazo, enfermedad grave o lesión grave, sobrevenidas con posterioridad a la fecha de compra del forfait y ajenas a la práctica del esquí o snowboard en Sierra Nevada, que imposibiliten médicamente la práctica de dichos deportes durante un período que se extienda hasta la finalización de la temporada de esquí 2026/2027.

Estas circunstancias deberán acreditarse mediante certificado o informe médico expedido por un facultativo colegiado del Sistema Nacional de Salud, de las mutualidades administrativas (MUFACE, MUGEJU o ISFAS), de sus entidades sanitarias concertadas o de centros sanitarios privados debidamente autorizados, y cumplir los requisitos de verificación del artículo 22 de las Condiciones Generales (Código Seguro de Verificación, firma electrónica u otro mecanismo de validación).

La documentación aportada deberá permitir acreditar la imposibilidad de practicar esquí o snowboard, su fecha de inicio y su duración estimada, sin que resulte necesario aportar información clínica adicional que no sea imprescindible para la valoración de la solicitud.

CETURSA Sierra Nevada, S.A. (en adelante, CETURSA) solicitará exclusivamente la documentación médica adecuada, pertinente y limitada a lo necesario para verificar el cumplimiento de los requisitos de esta política, sin exigir diagnósticos detallados ni información clínica que no resulte imprescindible. El tratamiento de estos datos se realizará conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales. Los datos de salud aportados se tratarán con el consentimiento explícito del titular, con la única finalidad de resolver la solicitud. Más información en la Política de Privacidad publicada en la web oficial de Sierra Nevada (artículo 89 de las Condiciones Generales).

Si la documentación aportada resultara insuficiente, CETURSA podrá requerir su subsanación en un plazo de [10] días hábiles.

Transcurrido dicho plazo sin que se haya subsanado, o cuando la documentación no acredite los requisitos previstos en esta política, la solicitud será desestimada.

Quedan excluidas de la presente política extraordinaria las lesiones derivadas de accidentes sufridos durante la práctica del esquí o snowboard en Sierra Nevada, sin perjuicio de las coberturas que pudieran corresponder conforme al seguro del esquiador contratado y de los derechos

CETURSA SIERRA NEVADA, S.A.

legalmente reconocidos al usuario, especialmente cuando pudiera concurrir responsabilidad imputable a CETURSA.

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN Y COMPENSACIÓN

Cuando concurran las circunstancias excepcionales debidamente acreditadas previstas en esta política, CETURSA aplicará el siguiente procedimiento de devolución o compensación, en función del uso realizado del forfait y de las jornadas de esquí consumidas.

1. Forfaits de temporada y larga duración sin utilizar

Cuando el forfait no haya sido utilizado en ninguna ocasión durante la temporada 2026/2027, el titular podrá solicitar la devolución del 100 % del importe abonado, sin gastos de gestión ni penalizaciones.

La devolución se efectuará mediante el mismo medio de pago utilizado en la compra. En las compras realizadas a través de agencias de viaje o distribuidores autorizados, la devolución se gestionará a través del canal de venta utilizado (artículo 65 de las Condiciones Generales).

2. Forfaits de temporada y larga duración utilizados, pero no amortizados

Cuando el forfait haya sido utilizado, pero no se haya alcanzado el número de jornadas establecido para su amortización, el titular podrá solicitar una compensación calculada conforme a la siguiente fórmula:

Compensación = importe abonado − (jornadas consumidas × importe por jornada consumida según la tabla siguiente).

Si el resultado es igual o inferior a cero, no procederá compensación. En ningún caso la compensación podrá superar el importe efectivamente abonado.

A estos efectos, se considerará jornada consumida cada día en que el forfait registre al menos un acceso válido a un remonte mecánico (artículo 59 de las Condiciones Generales).

IMPORTE POR JORNADA CONSUMIDA – TEMPORADA 2026/2027			
Forfait	**Adulto**	**Sénior**	**Infantil**
FF Temporada	58,00 €	46,50 €	44,00 €
FF 10 días	61,00 €	49,00 €	46,00 €
FF 15 días	58,00 €	46,50 €	43,50 €
FF 20 días	58,00 €	46,50 €	43,50 €

El importe resultante se abonará exclusivamente mediante saldo en el Monedero Virtual asociado al perfil de usuario del titular, conforme a los artículos 53 y 54 de las Condiciones Generales.

CETURSA SIERRA NEVADA, S.A.

No procederá la devolución en efectivo ni mediante el medio de pago utilizado en la compra, al tratarse de una compensación comercial extraordinaria, sin perjuicio de los derechos que legalmente correspondan al consumidor.

3. Forfaits de temporada y larga duración amortizados

Los forfaits de temporada y de larga duración de 10, 15 y 20 días se considerarán amortizados una vez alcanzado el número de jornadas de esquí establecido en la siguiente tabla, sin que a partir de ese momento proceda devolución del importe abonado ni compensación económica alguna:

JORNADAS DE AMORTIZACIÓN	
Forfait	**Jornadas**
FF 10 días	8
FF 15 días	12
FF 20 días	16
FF Temporada	20

No obstante, en el caso de los forfaits de larga duración de 10, 15 y 20 días que hayan sido amortizados, las jornadas pendientes de utilización podrán acumularse para la temporada 2027/2028, siempre que dicha posibilidad esté contemplada en las condiciones particulares del producto aceptadas en el momento de su adquisición.
La conservación y utilización de estas jornadas se ajustará a las condiciones de compra y al orden de consumo previsto en el artículo 70 de las Condiciones Generales, disponibles en:
https://sierranevada.es/es/invierno/forfaits/condiciones-de-uso/
Esta posibilidad de acumulación de jornadas no será aplicable a los forfaits de temporada, salvo que sus condiciones particulares establezcan expresamente lo contrario.

4. Plazo de presentación de solicitudes

Las solicitudes de devolución o compensación correspondientes a la temporada 2026/2027 podrán presentarse hasta el **15 de mayo de 2027**, inclusive, siempre que la imposibilidad médica acreditada se haya iniciado antes del 1 de abril de 2027.
Las solicitudes deberán acompañarse de la documentación justificativa exigida en la presente política.

5. Comprobación del uso del forfait y de la documentación médica

CETURSA verificará las jornadas de esquí efectivamente utilizadas mediante los registros de acceso a los remontes y comprobará su correspondencia con el período de imposibilidad médica acreditado.
No procederá la compensación cuando conste que el titular ha utilizado el forfait con posterioridad a la fecha de inicio de la imposibilidad médica acreditada.
La fecha de emisión del certificado o informe médico no determinará por sí sola el inicio de la imposibilidad, debiendo atenderse al período expresamente acreditado en la documentación aportada.

6. Presentación, resolución y abono

CETURSA SIERRA NEVADA, S.A.

Las solicitudes se presentarán a través de los canales habilitados por CETURSA (artículo 66 de las Condiciones Generales) formulario web, acompañadas del documento de identidad del titular, el número del forfait, el justificante de compra y el certificado o informe médico. Si el titular es menor de edad, deberá presentarlas el adulto o tutor legal responsable de su perfil (artículo 15 de las Condiciones Generales).
La aportación de documentación falsa, manipulada o alterada tendrá la consideración de infracción grave, conforme al artículo 22 de las Condiciones Generales.

24205467Z JESUS IBAÑEZ (R: A18005256)
Firmado digitalmente por 24205467Z JESUS IBAÑEZ (R: A18005256)
Fecha: 2026.11.04 10:18:27 +01'00'

CETURSA SIERRA NEVADA, S.A.