

ÍNDICE

CONDICIONES GENERALES DE USO DEL FORFAITS, TIQUES Y TARJETA SIERRA NEVADA TEMPORADA 2026/2027

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

- Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación
- Artículo 2. Aceptación de las condiciones
- Artículo 3. Definiciones
- Artículo 4. Naturaleza jurídica del forfaits y de los tiques
- Artículo 5. Carácter personal e intransferible
- Artículo 6. Titularidad del producto
- Artículo 7. Validez y utilización
- Artículo 8. Fechas, horarios y funcionamiento de las instalaciones
- Artículo 9. Aptitud y responsabilidad de la persona usuaria
- Artículo 10. Normativa aplicable y jerarquía de condiciones
- Artículo 11. IVA y seguro obligatorio de viajeros
- Artículo 12. Seguro de Accidentes

TÍTULO II. VENTA, CONTRATACIÓN Y PERFIL DE USUARIO

- Artículo 13. Canales de venta
- Artículo 14. Perfil de usuario
- Artículo 15. Cuenta administrada y gestión de menores
- Artículo 16. Fotografía del perfil de usuario
- Artículo 17. Actualización de la fotografía
- Artículo 18. Tarifas
- Artículo 19. Promociones
- Artículo 20. Descuentos y bonificaciones
- Artículo 21. Documentación acreditativa
- Artículo 22. Verificación documental
- Artículo 23. Productos con tarifa especial
- Artículo 24. Packs y productos combinados
- Artículo 25. Códigos promocionales y cupones descuento
- Artículo 26. Reserva de modificación y cancelación de productos

TÍTULO III. USO DE LAS INSTALACIONES Y NORMAS DE SEGURIDAD

- Artículo 27. Derecho de acceso a las instalaciones
- Artículo 28. Acceso a remotes mecánicos
- Artículo 29. Controles de identidad y verificación de titularidad

Artículo 30. Sistemas de control y prevención del fraude

Artículo 31. Menores de edad

Artículo 32. Aptitud para el uso de las instalaciones

Artículo 33. Normas de comportamiento

Artículo 34. Normativa aplicable en pistas y remontes

Artículo 35. Señalización y restricciones operativas

Artículo 36. Asistencia en pistas

Artículo 37. Control de aforo

Artículo 38. Actividades distintas del esquí y snowboard

Artículo 39. Prohibición de drones y dispositivos similares

Artículo 40. Personas bajo los efectos de alcohol o drogas

Artículo 41. Perros de asistencia

Artículo 42. Reserva del derecho de admisión operativa

TÍTULO IV. TARJETA SIERRA NEVADA, PERFIL DIGITAL Y MONEDERO VIRTUAL

Artículo 43. Tarjeta Sierra Nevada

Artículo 44. Vinculación a la persona titular

Artículo 45. Perfil digital de usuario

Artículo 46. Obligación de mantener los datos actualizados

Artículo 47. Renovación de la fotografía

Artículo 48. Perfiles duplicados

Artículo 49. Suplantación de identidad

Artículo 50. Pérdida, robo o extravío de la tarjeta

Artículo 51. Reimpresión y sustitución de tarjeta

Artículo 52. Bloqueo de perfil o tarjeta

Artículo 53. Monedero Virtual

Artículo 54. Utilización de saldo del Monedero Virtual

Artículo 55. Reembolso de productos

TÍTULO V. DEVOLUCIONES, CANCELACIONES Y NO APERTURA

Artículo 56. Principio general de devolución

Artículo 57. Exclusión del derecho de desistimiento

Artículo 58. Cancelación voluntaria por la persona usuaria

Artículo 59. Utilización del forfaits o tique

Artículo 60. Forfaits no reembolsables

Artículo 61. Tiques y productos reembolsables por no uso

Artículo 62. No apertura de la estación

Artículo 63. Supuestos que no constituyen no apertura

Artículo 64. Devoluciones de forfaits consecutivos

Artículo 65. Compras realizadas a través de agencias de viaje

Artículo 66. Procedimiento de solicitud de devolución

Artículo 67. Forma de abono de las devoluciones

Artículo 68. Plazo para solicitar devoluciones

Artículo 69. Fuerza mayor y circunstancias extraordinarias

Artículo 70. Acumular días no consumidos

TÍTULO VI. RÉGIMEN DE INFRACCIONES, MEDIDAS CAUTELARES Y SANCIONES

Capítulo I. Disposiciones Generales

Artículo 71. Facultad de control y actuación

Artículo 72. Medidas cautelares

Artículo 73. Responsabilidad de las personas usuarias

Artículo 74. Clasificación de las infracciones

Capítulo II. Infracciones leves

Artículo 75. Infracciones leves

Artículo 76. Sanciones por infracciones leves

Capítulo III. Infracciones graves

Artículo 77. Infracciones graves

Artículo 78. Sanciones por infracciones graves

Capítulo IV. Infracciones muy graves

Artículo 79. Infracciones muy graves

Artículo 80. Sanciones por infracciones muy graves

Capítulo V. Procedimiento

Artículo 81. Inicio del expediente

Artículo 82. Comunicaciones

Artículo 83. Resolución

Artículo 84. Reserva de acciones legales

TÍTULO VII. PROTECCIÓN DE DATOS, COMUNICACIONES, RECLAMACIONES Y LEGISLACIÓN APLICABLE

Artículo 85. Tratamiento de datos personales

Artículo 86. Base jurídica del tratamiento

Artículo 87. Documentación acreditativa

Artículo 88. Sistemas de control, videovigilancia y prevención del fraude

Artículo 89. Derechos de las personas interesadas

Artículo 90. Grabación de personal y uso de imágenes

Artículo 91. Comunicaciones con las personas usuarias

Artículo 92. Hojas de reclamaciones

Artículo 93. Resolución de conflictos

Artículo 94. Formas de pago

Artículo 95. Modificación de las Condiciones Generales

Artículo 96. Legislación aplicable

Artículo 97. Transparencia e información a las personas consumidoras

Artículo 98. Información sobre precios y tarifas.

TÍTULO VIII. USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y TRANSPARENCIA

Artículo 99.- Sistema basado en Inteligencia Artificial.

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

Las presentes Condiciones Generales regulan la adquisición, posesión y utilización de los forfaits, tiques, Tarjeta Sierra Nevada y demás títulos habilitantes emitidos por CETURSA Sierra Nevada, S.A. para el acceso y utilización de las instalaciones, servicios y actividades gestionadas por la estación de esquí y montaña de Sierra Nevada.

Estas condiciones serán de aplicación a todas las personas usuarias, con independencia del canal de adquisición utilizado o de la modalidad del producto contratado.

Artículo 2. Aceptación de las condiciones

La adquisición, tenencia o utilización de cualquier forfait, tique, tarjeta o producto comercializado por CETURSA Sierra Nevada, S.A. implica el conocimiento y aceptación íntegra de las presentes Condiciones Generales, de las condiciones particulares que resulten aplicables a cada producto, así como de la normativa vigente reguladora de las instalaciones de transporte por cable y de la práctica de los deportes y actividades desarrolladas en la estación.

Artículo 3. Definiciones

A efectos de las presentes Condiciones Generales se entenderá por:

- **Forfaits:** título de transporte que habilita a su titular para utilizar los remotes mecánicos incluidos en la modalidad contratada. Propiedad de Cetursa Sierra Nevada S.A.
- **Tique:** título habilitante para el acceso a un remonte, instalación o actividad concreta para no esquiadores, no pudiendo portar material de esquí, snowboard y/o trineos o similares objetos deslizantes sobre la nieve.
- **Tarjeta Sierra Nevada:** soporte físico o digital propiedad de CETURSA Sierra Nevada, S.A. destinado a la identificación de usuarios y a la carga de productos y servicios.
- **Perfil de Usuario:** cuenta personal registrada en la web oficial de Sierra Nevada asociada a una persona física determinada.
- **Monedero Virtual:** sistema electrónico vinculado al perfil de usuario destinado a la gestión de devoluciones, compensaciones o futuras compras.
- **Promoción:** producto sujeto a condiciones específicas y particulares diferentes de las aplicables a la tarifa ordinaria.
- **Descuento:** reducción económica aplicada sobre una tarifa vigente cuando concurren los requisitos establecidos.

Artículo 4. Naturaleza jurídica del forfaits y de los tiques

Los forfaits y tiques constituyen títulos de transporte que confieren exclusivamente el derecho de utilización de las instalaciones, remotes mecánicos o actividades para las que hayan sido emitidos, dentro de las condiciones, horarios, limitaciones operativas y plazos de validez establecidos por CETURSA Sierra Nevada, S.A.

La adquisición de dichos productos no genera derecho alguno sobre la apertura de instalaciones concretas, la disponibilidad de determinados remotes, el número de kilómetros esquiables, las condiciones meteorológicas o cualquier otro elemento ajeno al servicio contratado.

Artículo 5. Carácter personal e intransferible

Los forfaits y tiques tienen carácter estrictamente personal e intransferible.

Queda prohibida su cesión, intercambio, préstamo, reventa o utilización por persona distinta de su titular.

La utilización por un tercero, incluso con autorización de su titular, tendrá la consideración de uso indebido y dará lugar a la retirada inmediata del producto y a la aplicación del régimen de infracciones y sanciones previsto en estas condiciones.

Artículo 6. Titularidad del producto

Se considerará titular de un forfaits o tique la persona que figure asociada al producto adquirido mediante identificación nominativa o, en el caso de productos no nominativos, la primera persona que lo active mediante el acceso a un remote mecánico o instalación para la que resulte válido.

Una vez activado, el producto quedará vinculado exclusivamente a dicha persona durante toda su vigencia.

Artículo 7. Validez y utilización

La validez de los forfaits y tiques vendrá determinada por las fechas, duración, modalidad y condiciones específicas seleccionadas durante el proceso de compra.

Ningún forfaits o tique podrá utilizarse fuera de las fechas, horarios o condiciones para los que hubiera sido emitido.

La utilización de un producto implica la consumición de los derechos asociados al mismo conforme a sus condiciones particulares.

Artículo 8. Fechas, horarios y funcionamiento de las instalaciones

La apertura y cierre de la estación, de los remontes, pistas e instalaciones estarán condicionados por circunstancias meteorológicas, técnicas, operativas, comerciales, de seguridad o por cualquier otra causa justificada.

La información relativa a fechas de apertura previstas, horarios de funcionamiento, parte de pistas y estado de los servicios tendrá carácter meramente informativo y podrá modificarse en cualquier momento por razones de explotación o seguridad.

Las modificaciones que puedan producirse no generarán derecho a indemnización.

Artículo 9. Aptitud y responsabilidad de la persona usuaria

Corresponde exclusivamente a cada persona usuaria valorar su aptitud física, técnica y médica para utilizar las instalaciones y practicar las actividades desarrolladas en Sierra Nevada.

El usuario asume los riesgos inherentes a la práctica de actividades de montaña, esquí, snowboard y demás actividades deportivas autorizadas, debiendo actuar en todo momento con la diligencia necesaria para garantizar su propia seguridad y la del resto de usuarios.

Artículo 10. Normativa aplicable y jerarquía de condiciones

Las presentes Condiciones Generales se complementarán con las condiciones particulares de cada producto, las normas de utilización de remontes mecánicos, las normas FIS, los reglamentos ATUDEM, la normativa autonómica de aplicación y cualesquiera otras disposiciones legales vigentes.

En caso de contradicción entre las presentes Condiciones Generales y las condiciones particulares de un producto concreto, prevalecerán estas últimas.

Artículo 11. IVA y seguro obligatorio de viajeros

El precio del forfaits o tique incluye el Seguro Obligatorio de Viajeros (S.O.V.) y el IVA, de acuerdo con las tarifas publicadas.

En los productos con descuentos comerciales (Que se pueden adquirir exclusivamente Online), el importe correspondiente al S.O.V. y los gastos de gestión deberán abonarse igualmente. Las tarifas se fijarán al inicio de cada temporada y podrán ser modificadas en cualquier momento, aplicándose dichos cambios únicamente a las compras realizadas con posterioridad a su publicación.

Artículo 12. Seguro de Accidentes

La adquisición de un forfait, en cualquiera de sus modalidades, no incluye la cobertura de un seguro de accidentes de esquí. Dicho seguro podrá contratarse de forma voluntaria y opcional durante el proceso de compra del producto.

TÍTULO II. VENTA, CONTRATACIÓN Y PERFIL DE USUARIO

Artículo 13. Canales de venta

Los forfaits, tiques y demás productos comercializados por CETURSA Sierra Nevada, S.A. podrán adquirirse a través de los canales oficiales habilitados en cada momento.

Con carácter general, los canales de venta serán:

- a) La página web oficial de Sierra Nevada.
- b) La aplicación móvil oficial de Sierra Nevada.
- c) El Centro de Atención al Usuario (CAU).
- d) Los cajeros automáticos expendedores habilitados.
- e) Las agencias de viaje o distribuidores expresamente autorizados por CETURSA Sierra Nevada, S.A.- Los usuarios deberán de presentar el código QR o introducir el código alfanumérico en los cajeros automáticos a su llegada

Determinados productos son limitados a uno o varios canales específicos de venta(online).

Artículo 14. Perfil de usuario

Para la adquisición online de productos será necesario disponer de un perfil de usuario registrado en la web oficial de Sierra Nevada.

Cada persona física únicamente podrá disponer de un único perfil de usuario.

Los datos facilitados deberán ser completos, exactos, veraces y mantenerse permanentemente actualizados.

CETURSA Sierra Nevada, S.A. podrá requerir la acreditación documental de cualquier dato incluido en el perfil cuando resulte necesario para la prestación del servicio, acceso a promociones, aplicación de descuentos o verificación de identidad.

Artículo 15. Cuenta administrada y gestión de menores

Los menores de edad podrán disponer de perfil propio dentro de la plataforma sierranevada.es mediante los sistemas de administración previstos por CETURSA Sierra Nevada, S.A, siempre asociados al perfil de un adulto/tutor legal. El alta en sierranevada.es tiene que estar obligatoriamente asociada a un perfil de adulto/tutor legal.

El alta, la gestión, responsabilidad, de dichos perfiles corresponderá a los padres, tutores legales o personas debidamente autorizadas conforme a la normativa vigente.

Los responsables de la cuenta administrada asumirán íntegramente las obligaciones derivadas de la utilización de los productos asociados al perfil del menor.

Artículo 16. Fotografía del perfil de usuario

Cuando la modalidad de forfaits, promoción, descuento o producto contratado así lo exija, el perfil deberá incorporar una fotografía válida que permita identificar inequívocamente a su titular.

La imagen deberá:

- a) Representar exclusivamente al titular.
- b) Ser actual, nítida y en color.
- c) Permitir una identificación clara.
- d) Estar tomada de frente.
- e) Permitir la correcta identificación facial.
- f) No incorporar filtros, alteraciones, caricaturizaciones ni manipulaciones digitales que dificulten la identificación.
- g) Cumplir las especificaciones técnicas publicadas por CETURSA Sierra Nevada, S.A.

La fotografía podrá ser utilizada exclusivamente para la verificación de identidad y prevención del fraude.

La utilización de fotografías manipuladas, alteradas, generadas artificialmente o pertenecientes a terceras personas dará lugar a la aplicación de infracción leve.

Artículo 17. Actualización de la fotografía

La persona usuaria será responsable de mantener actualizada la imagen incorporada a su perfil.

CETURSA Sierra Nevada, S.A. podrá exigir la renovación de la fotografía cuando existan dudas razonables sobre la correcta identificación del titular o cuando hayan transcurrido los plazos de actualización establecidos para cada grupo de edad.

Artículo 18. Tarifas

Los precios de los forfaits, tiques y demás productos serán los vigentes en el momento de la compra y se publicarán a través de los canales oficiales de venta.

CETURSA Sierra Nevada, S.A. podrá aplicar sistemas de tarifas fijas o dinámicas.

Las variaciones de precio derivadas de la aplicación de tarifas dinámicas no generarán derecho a compensación, devolución o modificación respecto a compras realizadas con anterioridad o posterioridad.

En el calendario disponible en la tienda online se detallarán los precios aplicables para cada día, tipo de forfaits o tique y duración seleccionada. Las tarifas podrán variar en función de la fecha de disfrute, el canal de venta utilizado, la modalidad de compra o las promociones comerciales vigentes en cada momento.

Artículo 19. Promociones

CETURSA Sierra Nevada, S.A. podrá comercializar promociones sujetas a requisitos específicos y condiciones particulares.

Las promociones podrán tener carácter limitado y estarán sometidas a restricciones de disponibilidad, cupo, fechas de uso, documentación acreditativa u otros requisitos.

Salvo indicación expresa en sentido contrario, las promociones tendrán carácter no reembolsable.

Las condiciones particulares de cada promoción prevalecerán sobre las presentes Condiciones Generales.

Artículo 20. Descuentos y bonificaciones

Los descuentos únicamente serán aplicables cuando el usuario cumpla todos los requisitos exigidos para su obtención y son exclusivos online.

Los descuentos no serán acumulables entre sí ni compatibles con promociones, ofertas especiales, códigos promocionales u otras ventajas económicas, salvo indicación expresa en sentido contrario.

CETURSA Sierra Nevada, S.A. podrá exigir en cualquier momento la acreditación documental del derecho al descuento aplicado.

Artículo 21. Documentación acreditativa

Cuando la adquisición de un producto requiera acreditar una determinada circunstancia personal, familiar, académica, profesional o administrativa, el usuario deberá aportar la documentación exigida por CETURSA Sierra Nevada, S.A.

La documentación deberá ser auténtica, legible, vigente y suficiente para acreditar el derecho solicitado.

CETURSA Sierra Nevada, S.A. podrá rechazar aquella documentación que resulte insuficiente, ilegible, no verificable o presente indicios de manipulación.

Artículo 22. Verificación documental

Toda documentación susceptible de comprobación administrativa deberá incorporar un Código Seguro de Verificación (CSV) válido o cualquier otro sistema oficial que permita comprobar su autenticidad.

Cuando por la naturaleza del documento no resulte posible la verificación mediante CSV, CETURSA Sierra Nevada, S.A. exigirá la aportación del documento firmado electrónicamente o cualquier otro mecanismo adicional de validación.

La aportación de documentación falsa, manipulada o alterada tendrá la consideración de infracción grave.

El interesado será responsable de anonimizar, con carácter previo a su aportación por vía electrónica, cualquier dato o información adicional no necesaria para la tramitación de la solicitud que pudiera figurar en los documentos presentados.

Artículo 23. Productos con tarifa especial

Los productos con tarifa especial, bonificada o reducida estarán sujetos a verificación previa del cumplimiento de los requisitos exigidos.

CETURSA Sierra Nevada, S.A. podrá suspender temporalmente la utilización del producto cuando existan dudas razonables sobre el mantenimiento de los requisitos que dieron lugar a su concesión.

Artículo 24. Packs y productos combinados

La adquisición de un pack implica la contratación conjunta de dos o más servicios comercializados por CETURSA Sierra Nevada, S.A.

Los packs tendrán carácter indivisible, no procediendo la cancelación parcial de alguno de los servicios incluidos una vez formalizada la compra.

No obstante, cuando alguno de los servicios contratados no pueda prestarse por causas imputables a CETURSA Sierra Nevada, S.A. o por no apertura de la instalación correspondiente, podrá reconocerse el derecho al reembolso de la parte proporcional correspondiente al servicio efectivamente no prestado, siempre y cuando esté contemplado en las condiciones particulares de la promoción.

Si el usuario hubiera disfrutado total o parcialmente de los servicios incluidos en el pack o promoción, no procederá devolución de aquellos efectivamente utilizados.

Artículo 25. Códigos promocionales y cupones descuento

Los códigos promocionales y cupones descuento tendrán carácter temporal y estarán sujetos a las condiciones específicas publicadas para cada campaña (la temporada en curso).

Los códigos promociones y/o cupones de descuento:

- a) No podrán canjearse por dinero.
- b) No generarán derecho a compensación económica.
- c) No serán acumulables con otras promociones.
- d) Estarán limitados a los productos indicados en cada campaña.
- e) Quedan automáticamente invalidados tras su utilización.

La utilización fraudulenta de códigos promocionales dará lugar a la anulación de la compra, retirada del producto adquirido y aplicación del régimen sancionador correspondiente.

Queda terminantemente prohibida la venta, comercialización, cesión onerosa o adquisición de cupones de descuento sin la autorización expresa de Cetursa Sierra Nevada.

Cetursa Sierra Nevada S.A. se reserva el derecho de comunicar a las autoridades los usos fraudulentos detectados.

Artículo 26. Reserva de modificación y cancelación de productos

CETURSA Sierra Nevada, S.A. se reserva el derecho de modificar, suspender o retirar cualquier producto, promoción, modalidad tarifaria o canal de venta por razones operativas, comerciales, técnicas, legales o de seguridad.

Dichas modificaciones no afectarán a los derechos válidamente adquiridos con anterioridad, salvo que exista una disposición legal o una circunstancia de fuerza mayor que justifique lo contrario.

TÍTULO III. USO DE LAS INSTALACIONES Y NORMAS DE SEGURIDAD

Artículo 27. Derecho de acceso a las instalaciones

La posesión de un forfaits o tique válido confiere exclusivamente el derecho de acceso y utilización de las instalaciones, remotes mecánicos o actividades para las que haya sido emitido, de conformidad con las condiciones de uso establecidas por CETURSA Sierra Nevada, S.A.

El acceso podrá condicionarse al cumplimiento de las presentes Condiciones Generales, así como a cualquier normativa de seguridad que resulte aplicable.

Artículo 28. Acceso a remotes mecánicos

Para acceder a cualquier remonte mecánico será imprescindible encontrarse en posesión y portar un forfaits o tique válido para dicho remonte y para la fecha correspondiente.

El personal autorizado podrá requerir en cualquier momento la exhibición del título habilitante utilizado para el acceso.

Artículo 29. Controles de identidad y verificación de titularidad

CETURSA Sierra Nevada, S.A. podrá realizar controles destinados a verificar la identidad de las personas usuarias y la correcta utilización de los forfaits, tiques, promociones y descuentos aplicados.

A tal efecto, el personal de Cetursa autorizado podrá solicitar la exhibición de documentación identificativa oficial, así como verificar la correspondencia entre la persona usuaria y los datos y la fotografía asociada al perfil o al producto utilizado.

La negativa a colaborar en dichos controles dará lugar a la suspensión cautelar del producto hasta que la identidad quede debidamente acreditada y se aplicaran las sanciones pertinentes.

Artículo 30. Sistemas de control y prevención del fraude

Con la finalidad de prevenir y detectar usos fraudulentos de forfaits, tiques y promociones, CETURSA Sierra Nevada, S.A. podrá utilizar sistemas de control presencial, documental, fotográfico, videográfico o tecnológico que permitan verificar la correcta utilización de los productos comercializados.

Estos sistemas se utilizarán exclusivamente para garantizar la seguridad, la protección de los usuarios y la correcta aplicación de las condiciones de contratación.

Artículo 31. Menores de edad

Las personas menores de edad deberán permanecer bajo la supervisión y responsabilidad de sus progenitores, tutores legales, entidades deportivas o personas adultas autorizadas durante su permanencia en las instalaciones de Sierra Nevada.

La adquisición o utilización de productos por menores se entenderá realizada bajo la responsabilidad de quienes ostenten su representación legal o autorización suficiente.

Artículo 32. Aptitud para el uso de las instalaciones

Cada usuario deberá valorar su propia capacidad física, técnica y médica para utilizar los remotes mecánicos y practicar las actividades desarrolladas dentro del dominio esquiable.

La utilización de cualquier instalación implica que el usuario considera reunir las condiciones necesarias para hacerlo de forma segura y responsable.

Artículo 33. Normas de comportamiento

Todas las personas usuarias deberán mantener una conducta respetuosa y adecuada con el resto de los usuarios, trabajadores, colaboradores y personal de seguridad.

Deberán atender en todo momento las instrucciones impartidas por el personal de CETURSA Sierra Nevada, S.A., Protección Civil, Vigilancia de Seguridad o Fuerzas y Cuerpos de Seguridad que actúen en el ámbito de las instalaciones.

Cetursa Sierra Nevada S.A. se reserva el derecho a la expulsión de la clientela de las instalaciones y remotes, a la retirada del forfait o tique, a la cancelación de la tarjeta Sierra Nevada, a la cancelación de todos los derechos sobre los productos o servicios adquiridos, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales en las que adicionalmente pudiera incurrirse, de la clientela en caso de comportamiento inadecuado o peligroso, incumplimiento de las instrucciones dadas por su personal, insulto o agresión de cualquier índole a otras personas usuarias o trabajadoras y, en general, por incumplimiento de las normas de uso de las instalaciones o de uso del forfait o tique o Tarjeta Sierra Nevada. El personal de Cetursa Sierra Nevada S.A. está facultado para llevar a cabo las acciones anteriormente referidas.

Artículo 34. Normativa aplicable en pistas y remontes

La utilización de las instalaciones y la práctica de actividades deportivas en Sierra Nevada debe realizarse conforme a:

- a) Las presentes Condiciones Generales.
- b) Las condiciones particulares de cada producto.
- c) Las Normas de Utilización de las Instalaciones de Remontes Mecánicos.
- d) Las normas FIS vigentes.
- e) Los reglamentos y recomendaciones aprobados por ATUDEM.
- f) Cualquier otra normativa que resulte de aplicación.

Todas ellas conocidas por parte del usuario.

Artículo 35. Señalización y restricciones operativas

Las personas usuarias deberán respetar toda la señalización existente en pistas, remontes e instalaciones.

En caso de discrepancia entre distintas fuentes informativas, prevalecerá siempre la prohibición, limitación o restricción que resulte más restrictiva para la seguridad de las personas.

Artículo 36. Asistencia en pistas

La asistencia y evacuación prestada por el personal de CETURSA Sierra Nevada, S.A. dentro de las pistas abiertas al público estará destinada a usuarios en posesión de un forfaits válido.

Las asistencias realizadas fuera de las zonas abiertas al público o respecto de personas que no dispongan de un título válido serán objeto de facturación conforme a las tarifas vigentes.

Artículo 37. Control de aforo

Cuando circunstancias operativas, de seguridad o fuerza mayor así lo aconsejen, CETURSA Sierra Nevada, S.A. podrá limitar el acceso a determinadas zonas, instalaciones o servicios.

En caso de que resulte necesario establecer sistemas de reserva previa, inscripción obligatoria o control de aforo, los usuarios deberán cumplir los procedimientos establecidos para ello.

Artículo 38. Actividades distintas del esquí y snowboard

La realización de actividades diferentes al esquí o snowboard requieren autorización previa de Cetursa Sierra Nevada, S.A. Dichas condiciones están disponibles en la web corporativa.

Las condiciones específicas para dichas actividades se publicarán en los canales oficiales de la estación.

Artículo 39. Prohibición de drones y dispositivos similares

Queda prohibido el uso de drones o dispositivos aéreos no tripulados dentro del dominio gestionado por CETURSA Sierra Nevada, S.A.

Artículo 40. Personas bajo los efectos de alcohol o drogas

No se permitirá el acceso ni la utilización de las instalaciones a personas que se encuentren en estado de embriaguez, bajo los efectos de estupefacientes o en cualquier otra situación que pueda comprometer su seguridad o la de terceras personas.

La detección de tales circunstancias dará lugar a la retirada temporal del producto utilizado y a la adopción de las medidas previstas en el régimen de infracciones y sanciones.

Artículo 41. Perros de asistencia

Se permitirá el acceso y transporte de perros de asistencia y perros de asistencia en formación en los supuestos y con los requisitos previstos en la normativa vigente.

La persona usuaria deberá acreditar, cuando sea requerido, la documentación que habilite dicha condición

Artículo 42. Reserva del derecho de admisión operativa

Por razones de seguridad, orden público, protección de las instalaciones o prevención del fraude, CETURSA Sierra Nevada, S.A. podrá limitar o impedir el acceso a aquellas personas cuyo comportamiento pueda comprometer la seguridad propia o ajena o suponga un incumplimiento de las presentes Condiciones Generales.

TÍTULO IV. TARJETA SIERRA NEVADA, PERFIL DIGITAL Y MONEDERO VIRTUAL

Artículo 43. Tarjeta Sierra Nevada

La Tarjeta Sierra Nevada constituye el soporte físico o digital emitido por CETURSA Sierra Nevada, S.A. destinado a la identificación de las personas usuarias y a la carga de forfaits, tiques, promociones y demás productos comercializados por la entidad.

La Tarjeta Sierra Nevada es propiedad de Cetursa Sierra Nevada, S.A. y se emite a nombre del titular. Su custodia y correcta utilización será responsabilidad de este. Su adquisición y mantenimiento activo puede requerir la aportación de documentación con los requisitos indicados según las condiciones generales

Artículo 44. Vinculación a la persona titular

La Tarjeta Sierra Nevada estará vinculada a una única persona física identificada a través de su perfil de usuario.

La persona titular será responsable de la veracidad de los datos asociados a la tarjeta y de cualquier utilización realizada a través de esta.

La vinculación de la tarjeta a una persona distinta de su verdadero titular o la utilización simultánea por varias personas constituirá uso indebido y será sancionable como falta grave.

Artículo 45. Perfil digital de usuario

El acceso a los servicios digitales de Sierra Nevada requerirá la creación de un perfil de usuario asociado a una dirección de correo electrónico válida.

La persona usuaria será responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso y de comunicar de forma inmediata cualquier utilización no autorizada de su cuenta.

CETURSA Sierra Nevada, S.A. podrá adoptar las medidas necesarias para proteger la seguridad de los perfiles y de los datos asociados.

Cetursa Sierra Nevada, S.A. no asumirá responsabilidad alguna por el uso indebido del perfil digital con anterioridad a la comunicación de pérdida de control por parte del usuario

Artículo 46. Obligación de mantener los datos actualizados

La persona usuaria deberá mantener permanentemente actualizados los datos de identificación, contacto y facturación incorporados a su perfil.

CETURSA Sierra Nevada, S.A. no será responsable de las incidencias derivadas de la aportación de datos erróneos, incompletos o desactualizados.

Las notificaciones remitidas a los datos facilitados por el usuario se considerarán válidamente practicadas mientras no se haya comunicado su modificación.

Artículo 47. Renovación de la fotografía

Con el fin de garantizar la correcta identificación de las personas usuarias, CETURSA Sierra Nevada, S.A. podrá exigir la actualización periódica de la fotografía incorporada al perfil.

Con carácter general, se aplicarán los siguientes periodos máximos de actualización:

- Cada dos años para menores de cinco años.
- Cada cinco años para personas entre cinco y treinta años.
- Cada diez años para personas mayores de treinta años.

CETURSA Sierra Nevada, S.A. podrá requerir la actualización anticipada cuando existan dudas razonables sobre la identidad del titular.

Artículo 48. Perfiles duplicados

Solo se permitirá la existencia de un perfil por persona física.

La creación de perfiles duplicados con la finalidad de obtener ventajas económicas, promociones, descuentos o eludir restricciones aplicables podrá implicar:

- La unificación o eliminación de perfiles.
- La pérdida de promociones o beneficios asociados.
- El bloqueo temporal o definitivo de las cuentas.
- La aplicación del régimen de infracciones y sanciones.

Artículo 49. Suplantación de identidad

La utilización de datos personales de terceros, la falsificación documental, la sustitución de fotografías, la alteración de identificadores personales o cualquier actuación destinada a simular la identidad de otra persona constituirá una infracción grave o muy grave, según las circunstancias concurrentes.

Asimismo, tendrá la misma consideración la utilización de sistemas de inteligencia artificial, edición digital o técnicas de manipulación documental destinadas a inducir a error a CETURSA Sierra Nevada, S.A.

Artículo 50. Pérdida, robo o extravío de la tarjeta

Cetursa Sierra Nevada, S.A. no se hace responsable de la pérdida, robo o extravío del forfaits.

La persona titular deberá comunicar tan pronto como sea posible la pérdida, robo o extravío de la Tarjeta Sierra Nevada a través de los canales oficiales habilitados (<https://sierranevada.es/es/solicitudes/clientela/alegaciones/>

Hasta que dicha comunicación sea recibida por CETURSA Sierra Nevada, S.A., el titular asumirá las consecuencias derivadas de su utilización por terceros.

La comunicación permitirá proceder al bloqueo preventivo de la tarjeta.

Cetursa Sierra Nevada, S.A. no asumirá responsabilidad alguna por el uso indebido del forfait o tique efectuado con anterioridad a la comunicación de su pérdida, robo o extravío.

Artículo 51. Reimpresión y sustitución de tarjeta

La emisión de una nueva Tarjeta Sierra Nevada por pérdida, robo, deterioro, olvido o incidencias atribuibles a la persona usuaria genera unos costes de gestión (10€).

La sustitución no supondrá la modificación de los derechos o limitaciones asociados a los productos previamente cargados.

Artículo 52. Bloqueo de perfil o tarjeta

CETURSA Sierra Nevada, S.A. podrá proceder al bloqueo temporal o definitivo de un perfil o de una Tarjeta Sierra Nevada cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Existencia de indicios razonables de fraude.
- b) Incumplimiento de las presentes condiciones.
- c) Procedimiento sancionador en curso.
- d) Suplantación de identidad.
- e) Existencia de deuda vencida, líquida y exigible frente a CETURSA Sierra Nevada, S.A.
- f) Utilización irregular de promociones, descuentos o productos bonificados.

Artículo 53. Monedero Virtual

El Monedero Virtual es una funcionalidad asociada al perfil de usuario destinada a la gestión de abonos, devoluciones, compensaciones o promociones otorgadas por CETURSA Sierra Nevada, S.A.

Los importes incorporados al monedero podrán utilizarse para la adquisición de productos comercializados a través de los canales habilitados por la compañía.

Artículo 54. Utilización de saldo del Monedero Virtual

El saldo existente en el Monedero Virtual podrá aplicarse total o parcialmente al pago de futuras compras, conforme a los procedimientos establecidos por CETURSA Sierra Nevada, S.A.

El uso del monedero no generará intereses ni derechos económicos distintos de los expresamente reconocidos por estas condiciones.

Artículo 55. Reembolso de productos

El saldo disponible en el Monedero Virtual obtenido por la devolución de un día de NO apertura podrá reintegrarse al mismo medio de pago utilizado en la compra, previa solicitud del usuario a través de los canales habilitados al efecto, hasta el 15 de mayo de la temporada en curso y siempre que las condiciones de la promoción correspondiente lo permitan. Finalizado dicho plazo, no se admitirán solicitudes de devolución del saldo al medio de pago original.

TÍTULO V. DEVOLUCIONES, CANCELACIONES Y NO APERTURA

Artículo 56. Principio general de devolución

Los forfaits, tiques y demás productos comercializados por CETURSA Sierra Nevada, S.A. se registrarán por las condiciones de devolución específicas establecidas para cada modalidad de producto.

Las devoluciones únicamente procederán en los supuestos expresamente previstos en las presentes Condiciones Generales o en las condiciones particulares de cada producto.

Artículo 57. Exclusión del derecho de desistimiento

De conformidad con el artículo 93.k) del Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, los contratos de transporte de pasajeros no están sujetos al derecho de desistimiento.

En consecuencia, una vez formalizada la compra, no existirá derecho de cancelación o devolución salvo en los supuestos expresamente previstos en las presentes condiciones.

Artículo 58. Cancelación voluntaria por el usuario

Los forfaits con fecha fija podrán cancelarse sin gastos hasta las 23:59 horas del día inmediatamente anterior al inicio del servicio contratado.

Los forfaits adquiridos durante el período de venta anticipada, comprendido entre el 15 de septiembre y el 15 de octubre, podrán ser cancelados hasta el día inmediatamente anterior a la fecha oficial de apertura de la temporada, con derecho a la devolución correspondiente conforme a las condiciones establecidas.

Transcurrido dicho plazo, la compra quedará confirmada y dejará de ser susceptible de cancelación o devolución.

Las promociones, productos especiales o aquellos que expresamente indiquen su carácter no reembolsable se registrarán por sus propias condiciones particulares.

Artículo 59. Utilización del forfaits o tique

Se considerará utilizado un forfait o tique desde el momento en que registre un primer acceso válido a cualquier remonte mecánico, instalación o servicio para el que hubiera sido emitido.

Una vez utilizado, total o parcialmente, no procederá su devolución ni cancelación, salvo disposición expresa en contrario.

Artículo 60. Forfaits no reembolsables

No serán objeto de devolución total o parcial:

- a) Los forfaits de Libre Uso.
- b) Los forfaits de Larga Duración.
- c) Los forfaits de Temporada en cualquiera de sus modalidades.
- d) Las promociones identificadas como no reembolsables.
- e) Los productos sujetos a condiciones particulares que excluyan expresamente su devolución.

Todo ello sin perjuicio de las compensaciones específicas que CETURSA Sierra Nevada, S.A. pudiera establecer para determinadas modalidades de producto.

Artículo 61. Tiques y productos reembolsables por no uso

Los tiques de telecabina, telesilla Parador, actividades recreativas o cualesquiera otros productos expresamente identificados como reembolsables podrán ser objeto de devolución cuando no hayan sido utilizados.

La devolución está sujeta a los gastos de gestión (10€) vigentes en el momento de su tramitación.

Artículo 62. No apertura de la estación

Se entenderá por no apertura la imposibilidad de prestación del servicio principal de transporte mediante remontes mecánicos durante la totalidad de la jornada contratada.

En los supuestos de no apertura total de la estación, los productos que contemplen dicha cobertura en sus condiciones podrán ser objeto de devolución conforme al procedimiento establecido por CETURSA Sierra Nevada, S.A.

La devolución de los forfaits adquiridos online, se realizará, con carácter general, mediante abono en el Monedero Virtual asociado al perfil del usuario. No obstante, si el usuario desea recibir el importe a través del mismo medio de pago utilizado en la compra, deberá solicitarlo expresamente mediante el formulario web habilitado al efecto antes del 15 de mayo de la temporada en curso.

La devolución de los forfaits adquiridos de manera presencial se realizará a la misma forma de pago y se debe de presentar el tique de compra válido correspondiente al producto que solicita la devolución y el producto

Artículo 63. Supuestos que no constituyen no apertura

No se considerarán supuestos de no apertura:

- a) La apertura parcial de la estación.
- b) La reducción del número de remontes abiertos.
- c) La reducción de kilómetros esquiables.
- d) El cierre de zonas, sectores o recorridos concretos.
- e) Los retrasos en la apertura motivados por razones meteorológicas, técnicas o de seguridad.
- f) Las interrupciones temporales necesarias para garantizar la seguridad de las personas usuarias.

Estas circunstancias no generarán derecho a devolución, compensación ni indemnización, salvo disposición expresa en contrario.

Artículo 64. Devoluciones de forfaits consecutivos por no uso

En aquellas modalidades de forfaits para las que expresamente se contemple la devolución de días no utilizados, el importe a devolver se calculará conforme al sistema establecido para cada producto (parte proporcional).

La tramitación está sujeta a gastos de gestión por día no utilizado y forfaits afectado, de acuerdo con las tarifas publicadas (10€ por forfaits y día no consumido).

Toda devolución aprobada se abonará a través del mismo medio de pago utilizado por el usuario en la compra, de conformidad con la normativa vigente a excepción de las promociones.

Artículo 65. Compras realizadas a través de agencias de viaje

Los productos adquiridos a través de agencias de viaje, touroperadores o distribuidores autorizados deberán gestionarse, en cuanto a modificaciones, cancelaciones o devoluciones, a través del canal de venta utilizado para su adquisición, salvo que expresamente se disponga lo contrario.

Artículo 66. Procedimiento de solicitud de devolución

Las solicitudes de devolución deberán realizarse mediante los canales habilitados por CETURSA Sierra Nevada, S.A.

La persona solicitante deberá aportar la documentación, justificantes y acreditaciones que resulten necesarias para la verificación de la solicitud.

La mera presentación de una solicitud no implica el reconocimiento del derecho a devolución.

Artículo 67. Forma de abono de las devoluciones

Las devoluciones aprobadas podrán realizarse:

- a) Mediante ingreso en el Monedero Virtual asociado al perfil de usuario. Según condiciones
- b) Mediante reintegro al medio de pago utilizado en la compra, cuando proceda y sea solicitado por la persona usuaria. Según condiciones.
- c) Mediante cualquier otro sistema que CETURSA Sierra Nevada, S.A. habilite al efecto.

Artículo 68. Plazo para solicitar devoluciones

Cualquier alegación o solicitud de devolución deberá ser formulada y presentada antes del día 15 de mayo, no admitiéndose solicitudes con posterioridad a dicha fecha.

Transcurrido dicho plazo, las solicitudes podrán ser inadmitidas por extemporáneas.

Artículo 69. Fuerza Mayor y circunstancias extraordinarias

CETURSA Sierra Nevada, S.A. no será responsable de la imposibilidad total o parcial de prestar los servicios contratados cuando dicha imposibilidad derive de acontecimientos imprevisibles o inevitables ajenos a su voluntad, o de circunstancias extraordinarias que impidan o dificulten de forma significativa la explotación normal de las instalaciones.

A título meramente enunciativo y no limitativo, tendrán la consideración de supuestos de fuerza mayor o circunstancias extraordinarias:

- a) Fenómenos meteorológicos adversos o extremos.
- b) Riesgo de aludes, desprendimientos, inundaciones, incendios o cualquier otra situación que comprometa la seguridad de las personas o instalaciones.
- c) Órdenes, limitaciones o prohibiciones dictadas por autoridades administrativas, judiciales o de seguridad.
- d) Cortes o restricciones de acceso a la estación acordados por las autoridades competentes.
- e) Situaciones de emergencia, protección civil o salud pública.
- f) Fallos o interrupciones en suministros esenciales ajenos a CETURSA Sierra Nevada, S.A., incluyendo electricidad, telecomunicaciones o combustible.
- g) Huelgas, conflictos colectivos, disturbios, alteraciones del orden público o actos de terceros que imposibiliten la prestación normal del servicio.

- h) Cualquier otra circunstancia de naturaleza análoga que resulte imprevisible o inevitable.

La concurrencia de alguno de estos supuestos podrá dar lugar a la suspensión, limitación, modificación o cancelación de servicios, remotes, instalaciones o actividades programadas, sin que ello genere derecho a indemnización, compensación o resarcimiento económico, salvo cuando expresamente se prevea lo contrario en las presentes Condiciones Generales o en las condiciones particulares del producto contratado.

Cuando la normativa aplicable o las condiciones particulares del producto contemplen la devolución de importes en determinados supuestos de no prestación del servicio, dicha devolución se efectuará conforme a los procedimientos establecidos por CETURSA Sierra Nevada, S.A.

Artículo 70.- Acumular días no consumidos

En caso de que el titular disponga simultáneamente de un forfait de Larga Duración (10, 15 o 20 días) y de uno o varios forfaits de duración inferior a 10 días, el orden de consumo de los días de esquí será el siguiente:

1. En primer lugar, se utilizarán los forfaits con fecha determinada, en caso de existir.
2. A continuación, se consumirán los días correspondientes a cualquier forfait de Libre Uso con una duración inferior a 10 días, incluidas las promociones.
3. Posteriormente, se aplicarán los días del forfait de Larga Duración (10, 15 o 20 días).
4. Finalmente, se utilizarán los días de compensación acumulados procedentes de un forfait de Larga Duración de la temporada anterior, en caso de existir.

En consecuencia, los días de compensación generados durante la temporada 2025/2026 únicamente podrán utilizarse una vez agotados todos los días incluidos en el forfait de Larga Duración adquirido para la temporada 2026/2027.

TÍTULO VI. RÉGIMEN DE INFRACCIONES, MEDIDAS CAUTELARES Y SANCIONES

Artículo 71. Facultad de control y actuación

CETURSA Sierra Nevada, S.A. velará por el cumplimiento de las presentes Condiciones Generales, de las normas de utilización de las instalaciones y de cualquier otra normativa aplicable dentro del dominio gestionado por la estación.

A tal efecto, su personal autorizado, los servicios de seguridad, Protección Civil y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad podrán realizar actuaciones de control, inspección, identificación y comprobación cuando resulte necesario para garantizar la seguridad de las personas, la correcta utilización de los productos comercializados y la protección de las instalaciones.

Artículo 72. Medidas cautelares

Cuando existan indicios razonables de fraude, incumplimiento de las presentes condiciones o riesgo para la seguridad de las personas o instalaciones, CETURSA Sierra Nevada, S.A. podrá adoptar de manera inmediata medidas cautelares.

Estas medidas podrán consistir en:

- a) Retirada temporal del forfaits o tique.
- b) Bloqueo cautelar del perfil de usuario.
- c) Bloqueo cautelar de la Tarjeta Sierra Nevada.
- d) Suspensión temporal de promociones o descuentos asociados.
- e) Denegación temporal de acceso a las instalaciones.

Las medidas cautelares se mantendrán exclusivamente durante el tiempo necesario para la comprobación de los hechos.

Artículo 73. Responsabilidad de las personas usuarias

Las personas usuarias responderán de los daños y perjuicios que ocasionen a CETURSA Sierra Nevada, S.A., a otros usuarios o a terceros como consecuencia de actos dolosos, negligentes o contrarios a las presentes condiciones.

La imposición de una sanción no excluirá la obligación de reparar los daños materiales o personales que pudieran haberse ocasionado.

Artículo 74. Clasificación de las infracciones

Las infracciones se clasificarán en:

- a) Leves.
- b) Graves.
- c) Muy graves.

La gravedad se determinará atendiendo a la naturaleza de la conducta, el perjuicio ocasionado, la intencionalidad, la reiteración y el riesgo generado para personas o instalaciones.

CAPÍTULO I. INFRACCIONES LEVES

Artículo 75. Infracciones leves

Tendrán la consideración de infracciones leves:

- a) El incumplimiento de instrucciones emitidas por el personal autorizado cuando no genere riesgos relevantes.
- b) Alterar el orden de acceso en colas, remotes o servicios de atención al cliente.
- c) Mantener comportamientos incorrectos o irrespetuosos hacia otras personas usuarias o trabajadores sin llegar a constituir amenaza o agresión.
- d) El incumplimiento de las condiciones técnicas exigidas para las fotografías del perfil de usuario.
- e) Cualquier incumplimiento de las presentes condiciones que no esté expresamente tipificado como grave o muy grave.

Artículo 76. Sanciones por infracciones leves

Las infracciones leves serán sancionadas con:

- a) Apercibimiento.
- b) Suspensión temporal de promociones o descuentos.
- c) Sanción de 50 euros.
- d) Bloqueo temporal del perfil hasta la regularización de la incidencia.

CAPÍTULO II. INFRACCIONES GRAVES

Artículo 77. Infracciones graves

Tendrán la consideración de infracciones graves:

- a) La utilización de un forfaits o tique por persona distinta de su titular.

- b) La utilización de un forfaits correspondiente a una categoría tarifaria distinta de la que corresponda al usuario.
- c) La cesión, préstamo, intercambio o reventa de forfaits o tiques personales.
- d) La negativa a identificarse o colaborar en los controles realizados por personal autorizado.
- e) La aportación de documentación falsa, manipulada o inexacta.
- f) La utilización de fotografías alteradas, suplantadas o generadas artificialmente para la obtención de ventajas económicas.
- g) La creación de perfiles duplicados con finalidad fraudulenta.
- h) Los comportamientos intimidatorios, amenazantes o insultantes hacia usuarios o trabajadores.
- i) La utilización indebida de instalaciones causando daños, aun cuando estos se produzcan por negligencia.
- j) El acceso o utilización de las instalaciones encontrándose bajo los efectos del alcohol o sustancias estupefacientes.
- k) El uso fraudulento de promociones, descuentos, cupones o códigos promocionales.

Artículo 78. Sanciones por infracciones graves

Las infracciones graves serán sancionadas con las siguientes medidas:

- a) Retirada inmediata del forfaits o tique.
- b) Cancelación del servicio contratado.
- c) Sanción de 100 euros por infracción o día de uso indebido.
- d) Bloqueo temporal del perfil de usuario.
- e) Pérdida de promociones o descuentos asociados.
- f) Prohibición temporal de contratación de determinados productos.

CAPÍTULO III. INFRACCIONES MUY GRAVES

Artículo 79. Infracciones muy graves

Tendrán la consideración de infracciones muy graves:

- a) La reincidencia en una infracción grave en los doce meses siguientes a una sanción firme por otra infracción grave.
- b) La suplantación de identidad.
- c) La falsificación documental especialmente elaborada para obtener beneficios económicos.
- d) El uso de técnicas de inteligencia artificial, manipulación digital o procedimientos equivalentes destinados a engañar a CETURSA Sierra Nevada, S.A.
- e) Las agresiones físicas a trabajadores, usuarios o colaboradores.

- f) Las conductas que comprometan gravemente la seguridad de las personas o de las instalaciones.
- g) La utilización organizada o reiterada de forfaits o tiques de forma fraudulenta.
- h) La comercialización no autorizada de promociones, cupones o productos emitidos por CETURSA Sierra Nevada, S.A.

Artículo 80. Sanciones por infracciones muy graves

Las infracciones muy graves serán ser sancionadas con:

- a) Sanción de 200 euros por infracción o por cada día de utilización irregular.
- b) Cancelación inmediata del forfait, tique o producto asociado.
- c) Bloqueo temporal o definitivo del perfil de usuario.
- d) Pérdida de todos los beneficios, promociones y descuentos asociados.
- e) Prohibición temporal o permanente de contratación de determinados productos.
- f) Expulsión de las instalaciones.

Sin perjuicio de las acciones legales civiles, administrativas o penales que pudieran corresponder.

En caso de no abono de la sanción del expediente se incurrirá en la pérdida de las promociones o descuentos. Deberán adquirir su forfait/tique de manera presencial en el Centro de Atención al Usuario.

Independientemente de las sanciones a las que se refieren los artículos anteriores en el caso en el que la falta cometida hubiera producido daños personales y/o materiales, el usuario estará obligado a responder por ellos económicamente.

CAPÍTULO IV. PROCEDIMIENTO

Artículo 81. Inicio del expediente

Detectada una posible infracción, CETURSA Sierra Nevada, S.A. podrá iniciar un expediente interno de comprobación.

La apertura del expediente podrá sustentarse en:

- Registros electrónicos de acceso.
- Imágenes obtenidas durante controles de identidad.
- Informes del personal autorizado.
- Denuncias o comunicaciones de organismos competentes.
- Documentación aportada por la persona usuaria.

Artículo 82. Comunicaciones

Las comunicaciones relacionadas con expedientes sancionadores se realizarán mediante correo electrónico asociado al perfil del usuario y, cuando resulte necesario, por cualquier otro medio que permita acreditar su envío.

Será responsabilidad de la persona usuaria mantener actualizados sus datos de contacto.

Artículo 83. Resolución

Una vez analizados los hechos y las pruebas disponibles, CETURSA Sierra Nevada, S.A. adoptará la resolución que estime procedente.

La resolución podrá acordar:

- a) El archivo de las actuaciones.
- b) El levantamiento de las medidas cautelares.
- c) La imposición de sanciones.
- d) La exigencia de responsabilidades económicas derivadas de daños ocasionados.

Artículo 84. Reserva de acciones legales

La aplicación del presente régimen sancionador tendrá carácter independiente de cualquier acción civil, administrativa o penal que pueda ejercerse ante las autoridades competentes.

TÍTULO VII. PROTECCIÓN DE DATOS, COMUNICACIONES, RECLAMACIONES Y LEGISLACIÓN APLICABLE

Artículo 85. Tratamiento de datos personales

Los datos personales facilitados por las personas usuarias serán tratados por CETURSA Sierra Nevada, S.A. en calidad de responsable del tratamiento, con la finalidad de gestionar la contratación de productos y servicios, la identificación de usuarios, la gestión de incidencias, devoluciones, reclamaciones, controles de acceso, prevención del fraude, seguridad de las instalaciones y cumplimiento de obligaciones legales.

El tratamiento de los datos se realizará conforme a lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y demás normativa aplicable.

Artículo 86. Base jurídica del tratamiento

Los tratamientos realizados por CETURSA Sierra Nevada, S.A. estarán legitimados, según corresponda, por:

- a) La ejecución del contrato de transporte o prestación de servicios solicitado por la persona usuaria.
- b) El cumplimiento de obligaciones legales aplicables al responsable del tratamiento.
- c) La protección de intereses legítimos relacionados con la seguridad, la prevención del fraude, la protección de las instalaciones y la correcta utilización de los productos comercializados.
- d) El consentimiento de la persona usuaria cuando sea necesario conforme a la normativa vigente.

Artículo 87. Documentación acreditativa

La documentación aportada para acceder a promociones, descuentos, bonificaciones o productos especiales podrá ser objeto de verificación y conservación durante el tiempo estrictamente necesario para acreditar la correcta aplicación de las condiciones de contratación, atender obligaciones legales, auditorías, controles internos o requerimientos de organismos competentes.

Es responsabilidad de las personas usuarias ocultar o anonimizar aquellos datos que no resulten necesarios para la finalidad perseguida.

Artículo 88. Sistemas de control, videovigilancia y prevención del fraude

CETURSA Sierra Nevada, S.A. podrá utilizar sistemas de videovigilancia, control de accesos y herramientas de verificación de identidad con la finalidad de garantizar la seguridad de las personas, proteger las instalaciones y prevenir usos fraudulentos de forfaits, tiques, promociones y descuentos.

Las imágenes obtenidas podrán emplearse para la tramitación de expedientes internos, la acreditación de infracciones, la protección de derechos e intereses legítimos de la empresa y la colaboración con las autoridades competentes.

Artículo 89. Derechos de las personas interesadas

Las personas usuarias podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad de los datos en los términos previstos por la normativa de protección de datos.

Asimismo, podrán presentar reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos cuando consideren que el tratamiento vulnera sus derechos.

Las condiciones específicas del tratamiento de datos personales estarán disponibles en la Política de Privacidad publicada en la web oficial de Sierra Nevada.

Artículo 90. Grabación de personal y uso de imágenes

No se permitirá la captación o difusión de imágenes, sonidos o grabaciones del personal de CETURSA Sierra Nevada, S.A. cuando se realice de forma persistente, intimidatoria, vejatoria, amenazante o con finalidad de acoso, coacción, provocación o alteración del normal funcionamiento del servicio.

Artículo 91. Comunicaciones con las personas usuarias

Las comunicaciones relacionadas con compras, incidencias, devoluciones, expedientes, promociones o cualquier otra gestión se realizarán a través de los medios de contacto facilitados por la persona usuaria en su perfil.

Será responsabilidad de la persona usuaria mantener actualizados dichos datos durante toda la vigencia de la relación contractual.

Las comunicaciones remitidas a las direcciones facilitadas se considerarán válidamente practicadas mientras no se haya comunicado su modificación.

Artículo 92. Hojas de reclamaciones

Las hojas oficiales de reclamaciones estarán a disposición de las personas consumidoras y usuarias en el Centro de Atención al Usuario y mediante los procedimientos electrónicos habilitados por CETURSA Sierra Nevada, S.A.

La presentación de una reclamación no suspenderá por sí misma la aplicación de las presentes condiciones ni la ejecución de las decisiones adoptadas por CETURSA Sierra Nevada, S.A.

Artículo 93. Resolución de conflictos

Las reclamaciones deberán presentarse a través de los canales oficiales habilitados por CETURSA Sierra Nevada, S.A.

Las partes procurarán resolver de buena fe cualquier controversia derivada de la interpretación o aplicación de las presentes Condiciones Generales antes de acudir a otras vías de resolución.

Artículo 94. Formas de pago

Los productos comercializados por CETURSA Sierra Nevada, S.A. se abonarán mediante los sistemas de pago habilitados en cada momento.

Las modalidades de pago aceptadas se publicarán en los canales oficiales de venta.

Los límites aplicables al pago en efectivo serán los establecidos en la normativa vigente en cada momento.

Artículo 95. Modificación de las Condiciones Generales

CETURSA Sierra Nevada, S.A. podrá modificar las presentes Condiciones Generales cuando resulte necesario por cambios normativos, técnicos, comerciales, operativos o de seguridad.

Las modificaciones serán publicadas en los canales oficiales de información y resultarán aplicables desde su entrada en vigor.

Artículo 96. Legislación aplicable

Las presentes Condiciones Generales se regirán e interpretarán conforme al ordenamiento jurídico español.

Serán de aplicación, entre otras disposiciones, la normativa reguladora del transporte por cable, la normativa de protección de consumidores y usuarios, la legislación de protección de datos personales y cualquier otra disposición que resulte aplicable a la actividad desarrollada por CETURSA Sierra Nevada, S.A.

Artículo 97. Transparencia e información a las personas consumidoras

CETURSA Sierra Nevada, S.A. facilitará a las personas consumidoras y usuarias información clara, comprensible, accesible, veraz y suficiente sobre los productos y servicios comercializados, con carácter previo a la contratación y durante toda la relación contractual.

En particular, se pondrá a disposición de las personas usuarias información relativa a:

- a) Las características esenciales de los forfaits, tiques y demás productos comercializados.
- b) Los precios finales aplicables, incluidos impuestos, seguros obligatorios, gastos de gestión u otros conceptos que resulten exigibles.
- c) Las condiciones de utilización, modificación, cancelación y devolución de cada producto.
- d) Las condiciones particulares de promociones, descuentos, códigos promocionales y productos especiales.
- e) Los canales de atención, reclamación y comunicación puestos a disposición de las personas usuarias.

Las condiciones generales, particulares y la información precontractual facilitada durante el proceso de compra formarán parte integrante del contrato celebrado con la persona usuaria.

CETURSA Sierra Nevada, S.A. actuará conforme a los principios de buena fe, equilibrio contractual, transparencia y protección de los legítimos intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias, de acuerdo con la normativa vigente en materia de consumo.

Artículo 98. Información sobre precios y tarifas

Las tarifas aplicables a los productos comercializados por CETURSA Sierra Nevada, S.A. podrán ser fijas, dinámicas o promocionales.

En todos los casos, el precio mostrado al usuario antes de finalizar la compra tendrá la consideración de precio final de contratación e incluirá, de forma desglosada cuando resulte exigible, los impuestos, seguros obligatorios, gastos de gestión y cualquier otro importe que deba ser abonado.

Las variaciones de precio derivadas de sistemas de tarifa dinámica o promociones temporales no generarán derecho a compensación o devolución respecto de compras realizadas con anterioridad o posterioridad a la contratación.

TITULO VIII.- USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y TRANSPARENCIA.

Artículo 99.- Sistemas basados en Inteligencia Artificial

Cetursa Sierra Nevada, S.A. podrá utilizar sistemas basados en inteligencia artificial para apoyar la prestación de sus servicios, incluyendo la atención al cliente, la gestión y clasificación de consultas, la detección de incidencias, la prevención del fraude documental y otras actuaciones de carácter administrativo u operativo.

Cuando el usuario interactúe directamente con un sistema de inteligencia artificial, será informado de forma clara y accesible de dicha circunstancia, de conformidad con la normativa europea y nacional aplicable.

Los sistemas de inteligencia artificial utilizados por Cetursa tendrán carácter auxiliar y de apoyo a la toma de decisiones, sin perjuicio de las facultades de supervisión, revisión o intervención que correspondan al personal autorizado.

En los procedimientos de verificación, control o prevención del fraude, Cetursa podrá utilizar herramientas tecnológicas destinadas a comprobar la autenticidad, coherencia e integridad de la documentación aportada por los usuarios, respetando en todo momento la normativa de protección de datos personales y los derechos de los interesados.

Cuando resulte necesario para la comprobación de la documentación presentada para acceder a productos, descuentos, promociones o ventajas comerciales, Cetursa podrá contrastar la información aportada con organismos públicos, universidades, entidades emisoras o cualesquiera otras entidades competentes, siempre que exista una base jurídica que legitime dicha actuación conforme al Reglamento (UE) 2016/679, la Ley Orgánica 3/2018 y demás normativa aplicable.

Los usuarios se comprometen a aportar documentación auténtica, completa y veraz. La aportación de documentación alterada, manipulada, falsificada o destinada a inducir a error podrá dar lugar a la pérdida de los beneficios obtenidos, a la anulación de los productos adquiridos, a la exigencia de responsabilidades económicas y, en su caso, a la comunicación de los hechos a las entidades emisoras de la documentación y a las autoridades competentes.

En aquellos supuestos en los que la normativa exija identificar contenidos generados o manipulados mediante inteligencia artificial, Cetursa adoptará las medidas necesarias para informar adecuadamente de dicha circunstancia