

NORMAS Y CONDICIONES DE USO EN LA COMPRA DEL TIQUE EN LA ESTACIÓN DE ESQUÍ Y MONTAÑA DE SIERRA NEVADA VERANO 2025

Información

1. El usuario declara haber leído y aceptado las presentes condiciones generales con carácter previo a la adquisición del forfait o tique asumiendo todo lo que ello conlleva.
2. El tique de uso de remontes y tique de actividades son abonos de transportes que dan derecho al titular al uso de las instalaciones abiertas al público en el horario, calendario y condiciones establecidas para práctica de las actividades definidas.
3. Tique de uso de remontes y tique de actividades en cualquiera de sus modalidades es personal e intransferible no pudiendo ser cedidos a terceros, ni usados por una persona distinta al titular de estos.
4. Para acceder a cualquier remonte mecánico en cualquier fecha es imprescindible ser titular y portador de un tique válido para esa fecha.
5. Las fechas previstas de inicio y fin de temporada de verano, así como los horarios de apertura y cierre de los remontes, se establecerán en función de las condiciones meteorológicas, operativas, comerciales de la estación y/o fuerzas de causa mayor, que son publicadas en la web www.sierranevada.es.
6. La validez del tique vendrá determinada por la fecha de uso de este para la temporada en curso y/o por las condiciones particulares cuando estas le sean de aplicación.
7. Las tarifas que aplica Cetursa Sierra Nevada, S.A. serán las publicadas en los distintos canales de venta, donde se reflejarán los precios de los productos por día para cada tipo de tique y rango de edad. En la tienda online se reflejará el precio de producto por día para cada tipo de tique.
8. Cetursa Sierra Nevada, S.A. podrá establecer condiciones particulares específicas para cada tipología de tique, así como para los adquiridos en cualquiera de sus campañas comerciales. Dichas condiciones particulares prevalecerán sobre las generales. Cada promoción tiene su propia política de cancelación y/o modificación que queda detallada y es aceptada por el cliente en el momento de la compra.
9. El precio del tique incluye Seguro Obligatorio de Viajeros (S.O.V) e I.V.A., al tratarse de un título de transporte, está detallado en las tarifas publicadas. Todos los tiques que por algún motivo justificado tengan algún descuento comercial estarán obligados al pago correspondiente del S.O.V y Gastos de Gestión. Esta tarifa se fijará al inicio de cada temporada. CETURSA se reserva el derecho de modificar su mejor tarifa en cualquier momento de la temporada con efecto para todas aquellas adquisiciones realizadas a partir de la publicación de dicha modificación.
10. Para acceder a cualquier tarifa u oferta por rango de edad o condición personal (benjamín, senior plus, discapacidad, etc.) será obligatoria la presentación de la documentación que valide el derecho a la citada tarifa u oferta o a la titularidad del tique, como puede ser el DNI, libro de familia o el certificado de grado de minusvalía igual o superior al 33%.

11. En las instalaciones de Cetursa, los/las menores de edad deberán estar en todo momento supervisados por una persona adulta responsable o designada por su tutor o tutora legal.
12. El tique de remontes de verano incluye asistencia a los clientes dentro de los circuitos abiertos y señalizados por Cetursa Sierra Nevada, S.A, rutas guiadas en bici o a pie, y en el área recreativa Mirlo, dentro del horario de explotación.
13. En caso de contradicción entre la información del parte de pistas, la proporcionada por cualquier otro medio y la señalización en pista, prevalecerá siempre la prohibición de acceso o la indicación que sea más restrictiva en cada caso.
14. El tique de remontes de verano incluye la subida en Telecabina y Telesilla Veleta, siendo este un tique indivisible y el uso de uno de los remontes no implica la devolución parcial del tique adquirido.
15. Cetursa Sierra Nevada S.A se reserva el derecho de realizar los controles internos que se consideren oportunos (incluyendo la captación de imágenes personales, grabaciones, etc.), pudiendo exigir la presentación de documentación oficial que verifique la identidad del titular del forfait, la edad de este, promoción o logro, con el fin de evitar el uso fraudulento del tique y garantizar el cumplimiento de las condiciones previamente aceptadas por el cliente. En caso de no mostrar la documentación requerida por el personal autorizado para ello de CETURSA SIERRA NEVADA SA, podrá denegar el acceso a sus instalaciones.
16. La adquisición y utilización de un tique, así como el uso de las instalaciones o la membresía de Sierra Nevada implica el conocimiento y aceptación de estas Condiciones de Uso del Tique, de las Condiciones Particulares cuando sean de aplicación y de las Normas de Utilización de las Instalaciones de Remontes Mecánicos aprobadas por resolución de 17/12/84 de la Dirección General Transportes de la Junta de Andalucía (BOJA nº 120 de 29/12/84), el Reglamento de ATUDEM, sin reserva alguna.
17. Si durante el funcionamiento de la estación, por motivos de seguridad u otras causas justificadas, la Dirección de esta se ve obligada a cerrar al público las instalaciones y las pistas debido a causas técnicas, meteorológicas o de cualquier índole, ello no obliga necesariamente a la devolución del importe del tique, compensación o resarcimiento alguno. Estas mismas condiciones se aplicarán al tique en el caso de que solo se haya usado una vez.
18. Las interrupciones, el cierre anticipado, la apertura retrasada o el uso limitado de pistas o remontes, debido a causas técnicas, meteorológicas o de cualquier índole, no dan derecho a compensación o resarcimiento alguno.
19. Si por motivos de fuerza mayor Cetursa Sierra Nevada S.A. se viese obligada a limitar el aforo a las instalaciones no se tendrá derecho a compensación alguna.
20. El usuario deberá apreciar su propia aptitud para el uso de las instalaciones y conocer los riesgos inherentes de las actividades que realiza en el área de alta montaña de Sierra Nevada.

Tarjeta forfait Sierra Nevada

21. La Tarjeta Sierra Nevada es propiedad de Cetursa Sierra Nevada S.A. y se expide a nombre de las personas titulares de misma, siendo esta el soporte personalizado e intransferible con una validez determinada. La responsabilidad de la custodia de la tarjeta será del titular de esta.
22. Los menores de edad podrán ser titulares de la Tarjeta Sierra Nevada y disponer de perfil administrado por otra persona adulta (usuaria o no), exclusivamente bajo la responsabilidad de su tutor/a legal.
23. La adquisición de la Tarjeta forfait (física o virtual) Sierra Nevada es voluntaria y la solicitud y uso de esta, implica el conocimiento y aceptación de las condiciones de uso del forfait, de las condiciones de uso de la Tarjeta Sierra Nevada y de las condiciones particulares cuando sean de aplicación. La persona titular o administradora del perfil de usuario/a deberá aportar datos personales y documentos acreditativos suficientes, comprometiéndose a la veracidad de estos.
24. El alta en www.sierranevada.es requiere de la vinculación a una dirección de correo electrónico, desde la cual deberán realizarse todas las comunicaciones con la empresa. Los menores irán vinculados al correo electrónico del adulto/responsable/tutor que lo solicite en su nombre.
25. La reimprección de la tarjeta en caso de olvido, pérdida, robo o extravío supone un coste de 10 € por servicio de reimprección.

Devoluciones

Los usuarios tendrán derecho a la devolución del importe del tique adquirido del que son portadores en las siguientes circunstancias:

- a. El cliente podrá solicitar la devolución por no apertura de los remontes a través de la web o cualquiera de sus subdominios donde se gestionó la compra.
- b. Un único acceso al remonte implica uso del tique e impide realizar cambio y/o devolución.
- c. En el caso de tique adquirido a través de Agencia de Viajes, cualquier solicitud de devolución, si procede, debe ser tramitada directamente por el cliente con su Agencia, remitiéndoles en todo caso, el recibo emitido por Cetursa a la retirada del tique.
- d. En caso de no apertura de la estación, el cliente deberá solicitar la devolución por la misma vía por la que realizó la compra, siempre que sea un producto reembolsable.
- e. La fecha límite para presentar cualquier solicitud de abono de productos de la temporada de verano en curso será antes del 15 de setiembre del año en curso, en el perfil de usuario en caso de ser titulares de la Tarjeta Sierra Nevada, o en <https://sierranevada.es/es/solicitudes/clientela/> en caso de haber adquirido su tique por cualquier otra vía. No serán atendidas solicitudes de devoluciones una vez pasada esta fecha.
- f. La fecha límite para cancelación del tique, si procede, sin que se apliquen gastos de cancelación será hasta las 23:59 h del día anterior del inicio del servicio.
- g. Es imprescindible la presentación del producto y del tique de compra para realizar cualquier cambio o devolución.

Infracciones

26. El forfait o tique adquirido y activado en cualquier soporte es personal e intransferible y habilita al uso de las instalaciones de remontes exclusivamente a la única persona titular y portadora de este, durante todo el periodo de su validez. El uso fraudulento, la utilización por otra persona distinta al titular, o el uso de un forfait o tique de una categoría o tipo de importe inferior en el precio al que corresponda se considerará como "falta" que conllevará la retirada, anulación y baja electrónica del forfait o tique y la anulación de los derechos y servicios adquiridos, no procediendo devolución ni resarcimiento alguno, siendo comunicado el hecho a la autoridad competente.
27. Las faltas cometidas se clasifican de menor a mayor gravedad, diferenciándolas en leves, graves o muy graves. La clasificación y tipificación de las faltas se efectuará con sujeción a las siguientes normas. Se abrirá expediente y se impondrán las sanciones correspondientes indicadas en los apartados siguientes, independientemente de la responsabilidad civil o penal que, en su caso, pueda derivarse de dichos comportamientos.
28. Serán consideradas faltas leves:
 - Comportamiento inadecuado con otros usuarios o personal de Cetursa Sierra Nevada dentro de las instalaciones.
 - Incumplimiento de las instrucciones dadas por el personal de Cetursa Sierra Nevada y/o Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en colaboración con Sierra Nevada.
29. Incumplimiento de las Normas de Uso de las Instalaciones y/o medios mecánicos de Cetursa Sierra Nevada, la normativa FIS o ATUDEM o cualquier normativa vigente que pueda afectar al sector, sin reserva alguna.
30. Las faltas leves tendrán una sanción de 50€ y serán comunicadas por escrito a la dirección del perfil de usuario. Dicha falta no prescribe hasta la ejecución del pago de la sanción. El perfil de usuario se bloqueará automáticamente una vez enviada la comunicación de la infracción.
31. En caso de no abono de la sanción del expediente se incurrirá en la pérdida de la promociones o descuentos. Deberán adquirir su forfait de manera presencial en el Centro de Atención al Usuario.
32. Serán consideradas faltas graves:
 1. La acumulación de 3 expedientes con faltas leves, aunque sea de distinta naturaleza, en la misma temporada en curso.
 2. Comportamiento y/o actitud amenazante, agresión verbal de cualquier índole a otras personas usuarias o trabajadores de Cetursa Sierra Nevada S.A.

3. La utilización del forfait por otra persona distinta al titular, incluso el uso de forfait no nominativos que hayan sido usado previamente por persona distinta del actual portador.
 4. El uso de un forfait o tique de una categoría o tipo de importe inferior al precio correspondiente al usuario que lo utiliza en ese momento.
 5. La presentación de documentos y/o fotografías falsificadas o alterados para adquirir un forfait y/o productos promocionales en www.sierranevada.es.
 6. La utilización de las instalaciones y/o medios mecánicos de Cetursa Sierra Nevada que ocasionen algún daño de estos aun siendo de manera involuntaria.
33. Las faltas graves se comunicarán por escrito a la dirección de correo electrónico del perfil de usuario y por correo ordinario certificado a la dirección postal (si hubiera/hubiese).
34. Sanciones aplicadas por falta grave:
- La sanción será de 100€ en los casos referentes de los puntos 1,2,5 y 6 del apartado 56.
 - La sanción será de 100€ por día/ mal uso del forfait en relación con los puntos 3 y 4 del apartado anterior
 - Dicha sanción no prescribe hasta la ejecución del pago de la sanción.
35. Serán consideradas faltas muy graves:
- La reincidencia de una falta grave, aunque sea de distinta naturaleza, dentro del plazo de 12 meses de la comisión de otra falta grave, será considerada falta muy grave.
 - La sanción será de 200€ en los casos referentes de los puntos 1,2,5 y 6 del apartado 56.
 - La sanción será de 200€ por día, por el mal uso del forfait en relación con los puntos 3 y 4 del apartado 56.
 - Dicha sanción no prescribe hasta la ejecución del pago de la esta.
36. Independientemente de las sanciones a las que se refieren los artículos anteriores, en el caso de que la falta cometida hubiera producido daños personales y/o materiales, el usuario estará obligado a responder de estos.
37. Cetursa Sierra Nevada S.A. se reserva el derecho a la expulsión de la clientela de las instalaciones y remontes, 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 Tarjeta Sierra Nevada. El personal de Cetursa Sierra Nevada S.A está facultado para llevar a cabo las acciones anteriormente referidas.

Legislación

38. El usuario de los remontes autoriza a Cetursa Sierra Nevada S.A. al tratamiento y almacenamiento de datos de carácter personal, de utilización del forfait y los remontes o grabaciones visuales o telefónicas que serán incluidos en un fichero automatizado de Cetursa Sierra Nevada, S.A. con la finalidad del desarrollo de la relación contractual y la remisión de ofertas comerciales. El titular del forfait en Sierra Nevada podrá acceder, rectificar, cancelar y, en su caso, oponerse al tratamiento de sus datos personales dirigiéndose por escrito a Atención al Cliente, Ed. CETURSA, Pza. de Andalucía 4, Sierra Nevada, 18196 Monachil (Granada), o bien a rgpd@cetursa.es.
39. De conformidad con lo estipulado en 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 y otras leyes complementarias, no resulta de aplicación a los contratos de servicio de transporte de pasajeros el derecho de desistimiento. De este modo, en el caso de que el usuario manifieste su voluntad de cancelar los billetes/ABONOS contratados le serán de aplicación las condiciones de cancelación de la empresa operadora de transporte de que se trate.
40. Según el artículo 103a. Excepciones al derecho de desistimiento, 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 y otras leyes complementarias. La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el empresario, habrá perdido su derecho de desistimiento.
41. Acceso con perros de asistencia: En función de las condiciones del remonte para realizar el transporte con seguridad para todos, se permitirá a los viajeros el acceso con perros de asistencia personal, así como a los perros de asistencia en formación, en los supuestos y con las condiciones y requisitos previstos en la Ley 11/2021, de 28 de diciembre, por la que se regulan los perros de asistencia a personas con discapacidad en Andalucía. Deberá de presentarse la documentación pertinente.
42. Según la Resolución de 17 de diciembre de 1984, por la que aprueban las Normas de utilización de teleféricos en la estación de esquí Sierra Nevada (Granada), en su artículo 2 expone: "el usuario debe de conocer las condiciones particulares y normas de utilización de cada instalación y, de acuerdo con ellas, debe apreciar su propia aptitud para la utilización de esta". No se permitirá el acceso y uso de las instalaciones a personas embriagadas o bajo los efectos de estupefacientes o que, por otras y fundadas razones, pudieran provocar cualquier tipo de accidente ocasionando daños personales o a terceros.

43. Las hojas de reclamaciones se encuentran a disposición de las personas consumidoras o usuarias que solicite en el Centro de Atención al Usuario situado, Pza. Andalucía 4 Sierra Nevada en su horario de apertura al público y de manera electrónica a través de los siguientes enlaces:

- a) <https://sierranevada.es/es/solicitudes/clientela/>
- b) www.consumoresponde.es
- c) <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.Show>

Las formas de pago admitidas son:

- Online exclusivamente con tarjeta bancaria, Bizum, Wallet o financiación (en casos determinados).
- Presencialmente: o Efectivo: según ley 11/2021 de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal ha fijado su máximo con pago en efectivo 1.000 €.
- Con tarjeta bancaria débito, crédito, Amex, NFC.

Sierra Nevada, a 14 de mayo 2025

Fdo. Jesús Ibañez Peña

Consejero delegado de Cetursa Sierra Nevada, S.A