

## **CONDICIONES GENERALES DE USO DEL FORFAIT Y TIQUES. TEMPORADA 2025/2026**

### **1. Aceptación de condiciones**

El usuario declara haber leído y aceptado previamente las presentes condiciones generales antes de adquirir el forfait o tique, asumiendo íntegramente las obligaciones y responsabilidades que de ello se deriven.

### **2. Naturaleza del producto**

El forfait, así como los tiques de telecabina y de actividades, constituyen abonos de transporte que confieren a su titular el derecho de uso de las instalaciones abiertas al público, conforme al horario, calendario y condiciones establecidas para el desarrollo de las actividades previstas.

### **3. Carácter personal e intransferible**

El forfait, así como los tiques de telecabina, telesilla Parador y actividades, en cualquiera de sus modalidades, tienen carácter personal e intransferible. En ningún caso podrán cederse a terceros ni ser utilizados por persona distinta de su titular.

### **4. Acceso a remotes mecánicos**

Para acceder a cualquier remonte mecánico, en cualquier fecha, será imprescindible que el usuario sea titular y portador de un forfait o tique válido para dicho remonte y para la fecha correspondiente.

### **5. Titularidad del forfait o tique**

Se considera titular de un forfait o tique a la persona que:

- a) Adquiere un forfait o tique a través del perfil creado en [www.sierranevada.es](http://www.sierranevada.es), ya sea en soporte Tarjeta Sierra Nevada o en tarjeta básica.
- b) Adquiere un forfait o tique en tarjeta básica no nominativo en el CAU o en las máquinas expendedoras y lo utiliza por primera vez al acceder o accionar el torno de cualquier remonte mecánico de la estación.

### **6. Fechas y horarios de apertura**

Las fechas previstas de inicio y fin de la temporada, así como los horarios de apertura y cierre de los remotes, estarán sujetos a las condiciones meteorológicas, operativas, comerciales de la estación y/o a causas de fuerza mayor, y se publicarán en la web [www.sierranevada.es](http://www.sierranevada.es). Las modificaciones que puedan producirse no darán lugar a devolución alguna. Del mismo modo, la

mayor o menor duración de la jornada de esquí o de la temporada no generará derecho a devolución, canje ni compensación de ningún tipo.

## **7. Validez del forfait o tique**

La validez del forfait o tique estará determinada por la fecha de uso durante la temporada en curso y/o por las condiciones particulares que le resulten aplicable.

## **TARIFAS, PROMOCIONES Y DESCUENTOS**

### **8. Tarifas**

Cetursa Sierra Nevada, S.A. aplica tarifas tanto fijas como dinámicas, que podrán estar sujetas a variación. Dichas tarifas se publicarán en los distintos canales de venta, indicando los precios diarios según el tipo de forfait y/o tique y la franja de edad correspondiente.

En el calendario disponible en la tienda online se detallarán los precios por día, tipo de forfait y/o tique y duración. Las tarifas podrán variar en función de la fecha, el canal de adquisición y la modalidad de compra.

### **9. Promociones**

La entidad podrá lanzar promociones especiales con precios reducidos y condiciones particulares, que serán siempre no reembolsables y estarán sujetas a las siguientes modalidades de adquisición:

#### **a. Sin presentación de documentación**

- Límite: una promoción por persona.
- No se requiere documentación adicional.

#### **b. Con presentación de documentación**

- El cliente deberá renovar anualmente la documentación. (excepto promoción senior plus, benjamín, etc.)
- No existe límite en la adquisición, siempre que se cumplan los requisitos establecidos.

### **10. Descuentos (Exclusivamente disponibles online)**

a. Los descuentos podrán aplicarse sobre tarifas fijas o dinámicas y estarán sujetos a variaciones según el momento de la compra.

b. No serán acumulables con otras promociones, ofertas o descuentos.

c. Será obligatoria la presentación de documentación que acredite el derecho al

descuento.

## 11. Condiciones particulares

Cetursa Sierra Nevada, S.A. podrá establecer condiciones específicas para cada tipo de forfait o tique, las cuales prevalecerán sobre las condiciones generales. Cada promoción incluirá su propia política de cancelación y/o modificación, aceptada por el usuario en el momento de la compra.

## 12. Seguro Obligatorio de Viajeros (S.O.V.)

El precio del forfait 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.

## 13. Seguro de accidentes

La adquisición de un forfait en cualquiera de sus modalidades no incluye el seguro de accidentes de esquí, el cual podrá adquirirse de forma opcional en el momento de la compra.

## 14. Documentación para tarifas especiales (adquisición exclusivamente online) o con descuento o bonificación

Será imprescindible presentar documentación acreditativa (DNI, libro de familia, carné de familia numerosa, certificado de discapacidad  $\geq 33\%$ , etc.) con un mínimo de 24 h de antelación a la compra.

La documentación mínima acreditativa necesaria incluye el nombre, número de DNI o NIE y fecha de nacimiento. En el caso de documentos identificativos, deberá aportarse igualmente la fotografía. Toda la información adicional contenida en dichos documentos **podrá ser anonimizada** por el interesado antes de su aportación online. Igualmente, no se exige que las copias de la documentación sean en color, ni se impide que lleven una marca de agua.

Toda documentación que pueda certificarse deberá presentarse en modo certificado y el mismo debe **obligatoriamente incluir Código Seguro de Verificación (CSV)**. En ningún caso se aceptarán certificados sin CSV o con un CSV no verificable en webs oficiales.

La información y/o documentación aportada se conservará únicamente durante el tiempo estrictamente necesario para los fines correspondientes, en particular

por motivos de auditoría externa o de seguridad pública, conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos (LOPDGDD y RGPD). La base de legitimación para este tratamiento se fundamenta en el cumplimiento de una obligación legal y en la protección de intereses públicos esenciales.

El tratamiento se encuadra en el ámbito del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD). Como bases de legitimación aplicables pueden citarse, entre otras:

- La ejecución de un contrato o la aplicación de medidas precontractuales solicitadas por el interesado (art.6.1.b RGPD), pues la prestación del servicio de transporte es contratada por el usuario;
- El interés legítimo del responsable (art.6.1.f RGPD), consistente en proteger la integridad del servicio y de los propios clientes; y en su caso
- El cumplimiento de obligaciones legales (art.6.1.c RGPD), por ejemplo, las derivadas de la normativa de Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, por el carácter de ingresos públicos de sus ventas.

Toda documentación adicional presentada deberá incorporar el Código Seguro de Verificación (CSV) que garantice su autenticidad.

## **15. Personas con discapacidad (Adquisición exclusivamente online)**

Además de lo indicado en el punto anterior, para la adquisición del forfait con tarifa de discapacitado deberán presentar exclusivamente de forma telemática el certificado oficial según el Art. 2 del Real Decreto 1414/2006 de 1 de diciembre, por el que se determina la consideración de personas con discapacidad a los efectos de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación, y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y DNI con al menos 24 h de antelación.

El certificado debe **obligatoriamente incluir Código Seguro de Verificación (CSV)**. En ningún caso se aceptarán certificados sin CSV o con un CSV no verificable en webs oficiales.

## **16. Perfil de usuario**

Para acceder a promociones y uso de códigos descuentos “exclusivo online” será obligatorio tener un perfil en [www.sierranevada.es](http://www.sierranevada.es). Solo se permite un perfil por persona. En caso de duplicidad con fines fraudulentos para acceder a promociones y/o descuentos, se mantendrá el más reciente, desactivando los anteriores y se procederá al bloqueo permanente de todas las cuentas asociadas y a la no devolución de productos adquiridos, además de imponer las sanciones pertinentes, según apartado de infracciones.

## **17. Menores de edad**



Las personas menores de edad deberán estar siempre bajo supervisión de una persona adulta responsable o autorizada por el tutor o la tutora legal.

Cualquier compra irregular de forfaits o tiques, así como su uso indebido, será considerada infracción y podrá dar lugar al bloqueo inmediato del título, del perfil de usuario asociado (perfil del tutor y perfil del menor) y a la aplicación de las sanciones previstas en las presentes condiciones.

### **18. Asistencia en pista**

La asistencia y el traslado prestados por el personal de Cetursa Sierra Nevada, S.A. dentro de las pistas abiertas al público se realizarán exclusivamente para usuarios con forfait válido.

Las asistencias que tengan lugar fuera de dichas áreas o sin un forfait válido serán facturadas conforme a las tarifas publicada.

### **19. Señalización en pistas**

En caso de contradicción entre el parte de pistas, otros medios informativos o la señalización existente en pista, prevalecerá siempre la prohibición o restricción que resulte más estricta.

### **20. Control de aforo**

En caso de limitación de aforo, se podrá exigir a los titulares de forfait de días no consecutivos, larga duración y/o temporada la inscripción previa mediante formulario web, donde tendrá que determinar el día de uso del forfait.

### **21. Pérdida del forfait/tique**

Cetursa Sierra Nevada, S.A. no se hace responsable de la pérdida, robo o extravío del forfait. El usuario deberá comunicar dicha incidencia a la mayor brevedad posible a través del siguiente enlace:

<https://sierranevada.es/es/solicitudes/clientela/>, con el fin de proceder al bloqueo 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.

## **TARIFAS, PROMOCIONES Y DESCUENTOS**

### **22. Condiciones especiales de acceso**

Cetursa Sierra Nevada, S.A. podrá establecer condiciones particulares para el acceso a remontes con determinados tipos de forfait o tiques (por ejemplo, para

personas con discapacidad, con o sin acompañante). Dichos accesos estarán debidamente señalizados y serán de uso exclusivo para los titulares de estos productos.

### 23. Canales de venta

El forfait o tique podrá adquirirse a través de los siguientes canales:

- **Venta presencial:**
  - En el Centro de Atención al Usuario (CAU), si se encuentra habilitada esta opción.
  - En cajeros automáticos expendedores, disponibles para forfait de ½ día (a partir de las 13:00h), 1 día y días consecutivos, para usuarios ≤15 años y ≥16 años, y tiques de peatón.
  - Quedan excluidos de la venta presencial: forfait de larga duración, productos que requieran validación documental, además de promociones particulares.
- **Venta online:** A través del portal oficial <https://sierranevada.es>
- **Aplicación móvil oficial** de Sierra Nevada.

### 24. Venta en agencias de viaje

Los usuarios que adquieran forfait a través de agencias de viaje deberán presentar el código QR o introducir el código alfanumérico en los cajeros automáticos para su retirada.

## FORFAIT

### 25. Controles de identidad

Cetursa Sierra Nevada, S.A. se reserva el derecho de efectuar controles internos para verificar la identidad del titular del forfait o tique (incluyendo imágenes o grabaciones). En caso de no presentar la documentación requerida, se podrá denegar el acceso a las instalaciones.

### 26. Aceptación de condiciones

La adquisición y uso del forfait o tique implica la aceptación de las condiciones generales, particulares (si aplican), y 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, las normas de la FIS y cualquier normativa vigente aplicable.

### 27. Cierre de instalaciones

El cierre de pistas o instalaciones por razones técnicas, meteorológicas o de seguridad no dará derecho a devolución, compensación ni resarcimiento.

### **28. Limitación de servicios**

Interrupciones o limitaciones del servicio por causas justificadas no generarán derecho a reembolso.

### **29. Aforo limitado**

En los supuestos de limitación de aforo motivados por causas de fuerza mayor, no procederá compensación, devolución ni indemnización alguna.

### **30. Actividades alternativas**

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.

### **31. Riesgos y aptitud**

Corresponde al usuario valorar su propia aptitud para utilizar las instalaciones y asumir los riesgos inherentes a la práctica de actividades de alta montaña.

### **32. Prohibición de drones**

Está prohibido el uso de drones en el dominio gestionado por la estación de Sierra Nevada.

## **TARJETA FORFAIT SIERRA NEVADA**

### **33. Titularidad y uso**

La Tarjeta Sierra Nevada es propiedad de Cetursa Sierra Nevada, S.A. y se emite a nombre del titular. Su custodia será responsabilidad de este. Su adquisición y mantenimiento activo puede requerir la aportación de documentación con los requisitos indicados en el apartado 14.

### **34. Menores de edad**

Los menores pueden ser titulares de la tarjeta, siempre bajo responsabilidad de su tutor legal, a través de un perfil en [www.sierranevada.es](http://www.sierranevada.es) administrado/s por tutor legal y/o por una persona adulta autorizada.

### **35. Forfait de 5 días de Libre Uso.**

Este forfait se adquiere, con carácter general, de forma exclusiva a través de la

web oficial. De manera excepcional, podrá adquirirse en ventanilla, acogiéndose a las condiciones que establezca CETURSA Sierra Nevada, S.A.

### **36. Forfait de larga duración y temporada.**

Forfait de 10, 15, 20 días, Temporada, Temporada Familiar y Temporada Lunes a viernes solo pueden adquirirse online. No son reembolsables. Se recomienda contratar el seguro del esquiador o de accidentes adicional)

### **37. Aceptación de condiciones**

La adquisición de la tarjeta implica la aceptación de las condiciones de uso del forfait y de la propia tarjeta.

### **38. Perfil de usuario**

El alta en la web requiere un correo electrónico vinculado. Los menores se asociarán al correo del tutor legal responsable.

### **39. Actualización de datos**

El usuario será responsable de mantener actualizados los datos de su perfil. Cetursa Sierra Nevada, S.A. no se responsabiliza por incidencias derivadas del incumplimiento de esta obligación.

### **40. Suplantación de identidad**

La modificación fraudulenta de datos personales (DNI, fotos, documentos personales, etc.) o suplantación de identidad conllevará el bloqueo inmediato de los perfiles implicados y la imposición de sanciones conforme al régimen de infracciones graves.

### **41. Reimpresión de tarjeta**

El servicio de reimpresión de la tarjeta en caso de pérdida, robo u olvido supone un coste de 10 €.

### **42. Términos y Condiciones de Uso de los Cupones/Códigos Descuento Reducción sobre la compra**

Los cupones y códigos de descuento aplicables otorgarán una reducción en el precio de los productos incluidos en el pedido, ya sea mediante un importe fijo o un porcentaje sobre el valor total de los mismos.

#### **Período de validez**

Cada código descuento tendrá un período de validez determinado, especificado en las propias condiciones. Una vez finalizado dicho período, el código perderá su validez y no podrá ser canjeado en ninguna circunstancia.

### Alcance del descuento

- Los códigos descuento solo podrán utilizarse en productos específicos disponibles en el **centro de comercio de Sierra Nevada**.
- **No serán válidos** en:
  - Páginas web externas
  - Productos ofrecidos por terceros vendedores
  - Artículos ya sujetos a otras promociones o descuentos vigentes
- Adicionalmente, algunos productos pueden estar **excluidos del uso de cupones**, o estar sujetos a condiciones particulares.
- Las limitaciones y restricciones específicas se informarán en el propio cupón o en la información publicada en el sitio web oficial.

### Uso único, personal y transferible

- Cada código de descuento es **único, personal y transferible**.
- A pesar de su carácter transferible, **solo se admite un uso por cliente y pedido**.
- No se permite la utilización del mismo código en múltiples pedidos.
- Una vez canjeado, el código quedará automáticamente invalidado por razones de seguridad.

### Valor mínimo del pedido

En caso de aplicarse un código de descuento, el importe mínimo a abonar será de 10 € en concepto de gastos de gestión, incluso cuando, tras la aplicación del descuento, el total de la compra resulte inferior a dicha cantidad.

### Cambios, devoluciones y compensación

- Los códigos de descuento **no son susceptibles de cambio, alteración o compensación económica**.
- No podrán canjearse por dinero en efectivo ni generarán intereses ni saldos a favor del cliente.

### Prohibición de comercialización

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



En caso de detectarse un uso fraudulento, incluso cuando haya sido necesaria la activación o alta previa del producto, CETURSA podrá proceder a la anulación inmediata del forfait o tique y a la aplicación de las sanciones previstas en el apartado de *Infracciones y sanciones*, sin derecho a devolución o compensación alguna.

**43.** La existencia de cualquier deuda pendiente con esta sociedad conllevará el bloqueo automático del perfil de usuario, quedando imposibilitada la realización de nuevas compras hasta que dicha deuda sea regularizada.

## **DEVOLUCIONES**

**44.** Los usuarios tendrán derecho a la devolución del importe del forfait y/o tique adquirido del que son portadores en las siguientes circunstancias:

El usuario podrá solicitar la devolución por no uso de los servicios a través de la web o cualquiera de sus subdominios donde se gestionó la compra. Quedan excluidas ofertas y promociones.

**45.** Un solo acceso a cualquier remonte implicará la utilización del forfait, quedando anulada desde ese momento toda posibilidad de cambio o devolución.

**46.** No se permite cambio ni devolución total o parcial de los forfait de Libre Uso, Larga Duración y Temporada en cualquiera de sus modalidades, ni de las promociones no reembolsables.

**47.** Los días no utilizados de los forfait de Larga Duración correspondientes a la temporada 2024/2025 podrán acumularse para la temporada 2025/2026, siempre que se adquiera un nuevo producto de igual o superior duración (10, 15 o 20 días). Estos días de compensación se aplicarán una vez agotados los días del forfait adquirido para la temporada 2025/2026.

**48.** En el caso de adquisición de un forfait de Larga Duración (10, 15 o 20 días), junto con la compra adicional de otros forfait de duración inferior a 10 días, el orden de disfrute de los días de esquí de los distintos productos será el siguiente Forfait con fecha determinada si los hubiera:

- Cualquier Forfait de Libre Uso con duración inferior a 10 días (incluidas promociones).
- Forfait de Larga Duración (10, 15 o 20 días)
- En último lugar, se aplicarán los días de compensación acumulados de un forfait de Larga Duración correspondiente a la temporada 2024/2025, en caso de existir. Esto implica que, cuando se adquiera un forfait de Larga Duración (10, 15 o 20 días) para la temporada 2025/2026, los días acumulados de la temporada anterior solo podrán utilizarse una vez agotados los días incluidos en el forfait adquirido para la temporada

2025/202648. Al final de la temporada 2024/2025, los días de compensación de la temporada 2023/2024 que no se hayan disfrutado, caducarán sin ninguna opción más de prórroga.

**49.** Los tiques de telecabina, tique parador o cualquiera de las variedades de los tiques del área recreativa Mirlo Blanco serán reembolsables en caso de no uso, con la aplicación de gastos de gestión (10€).

**50.** El importe correspondiente al número de días no usados de un forfait de ½ día y de 1 a 7 días consecutivos será abonado por la cantidad correspondiente a la media aritmética del número de días adquiridos y no disfrutados. Este trámite implica gastos de gestión de 10 € por forfait y día no usado:

- Los usuarios que realicen la compra de forfaits o tiques en [www.sierranevada.es](http://www.sierranevada.es), deberán gestionar, en su caso, las solicitudes de devolución a través de su perfil de usuario.

En una primera fase, el importe aprobado se abonará en el *monedero virtual* asociado al perfil. Si el usuario desea que la devolución se realice directamente en la tarjeta bancaria utilizada en la compra, deberá solicitarlo expresamente a través de los canales habilitados.

- Aquellos usuarios que han realizado la compra en el Centro de Atención al Usuario (CAU) o en los cajeros automáticos expendedores de forfait, deberán, en su caso, solicitar la devolución en el Centro de Atención al Usuario (CAU) presentando el soporte forfait y el recibo de compra. La devolución se realizará a través del mismo medio de pago por el que se hizo la compra.

**51.** Forfait adquiridos a través de Agencia de Viajes: la devolución deberá gestionarse directamente con la agencia en la que se realizó la compra.

**52. En caso de NO APERTURA de la estación, el importe será devuelto automáticamente al monedero virtual. El usuario podrá solicitar el reembolso al mismo medio de pago en el siguiente enlace:**

<https://sierranevada.es/es/solicitudes/clientela/>

No tendrán derecho a devolución:

- Cualquier forfait usado.
- Forfait de promoción con condiciones particulares restringidas.

**53.** La fecha límite para solicitar devoluciones será antes del 15 de mayo de la temporada 2025/2026. Deben solicitarse en el siguiente enlace

<https://sierranevada.es/es/solicitudes/clientela/>

**54.** Cancelaciones sin gastos: hasta las 23:59 h del día anterior al inicio del servicio.

## INFRACCIONES

**55.** 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.

Las faltas derivadas del uso indebido o fraudulento de forfaits o tiques se imputarán tanto al titular de la tarjeta de Sierra Nevada, como al usuario que los emplee de forma irregular. En ambos casos podrán aplicarse las sanciones correspondientes conforme a lo establecido en las presentes condiciones

**56.** 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.

**57.** Serán consideradas faltas leves:

- Comportamiento inadecuado con otros usuarios o personal de Cetursa Sierra Nevada S.A. dentro de las instalaciones.
- Incumplimiento de las instrucciones dadas por el personal de Cetursa Sierra Nevada S.A, Protección Civil, Vigilancia Privada de la Compañía y/o Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en colaboración con Sierra Nevada.
- 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.

**58.** Las faltas leves tendrán una sanción de 50€ y serán comunicadas por escrito a la dirección de correo electrónico 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.

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

**60. Serán consideradas faltas graves:**

1. La acumulación de 3 expedientes con faltas leves en la misma temporada en curso, aunque sea de distinta naturaleza.
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 o tique por otra persona distinta al titular, incluso el uso de forfait o tique 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, indecorosas o alteradas para adquirir un forfait y/o productos promocionales en [www.sierranevada.es](http://www.sierranevada.es).
6. La utilización de las instalaciones y/o medios mecánicos de Cetursa Sierra Nevada S.A. que ocasionen algún daño de estos aun siendo de manera involuntaria.

**61.** 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). El perfil de usuario se bloqueará automáticamente una vez enviada la comunicación de la infracción.

**62. 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.

**63. Serán consideradas faltas muy graves:**

- La reincidencia de una falta grave dentro del plazo de 12 meses de la comisión de otra falta grave, aunque sea de distinta naturaleza.
- 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.

**64.** Las faltas muy 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). El perfil de usuario se bloqueará automáticamente una vez enviada la comunicación de la infracción.

**65.** 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 por ellos económicamente.

**66.** 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 tique o Tarjeta Sierra Nevada. El personal de Cetursa Sierra Nevada S.A está facultado para llevar a cabo las acciones anteriormente referidas.

## LEGISLACIÓN

**67.** 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 o tique 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 [consultoria@soltel.es](mailto:consultoria@soltel.es)

**68.** 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.

**69.** 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.

**70. 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.

**71.** 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 ni 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.

**72.** 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:

<https://sierranevada.es/es/solicitudes/clientela/>

[www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es)

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

Las formas de pago admitidas son:

- Online exclusivamente con tarjeta bancaria, Bizum, Waylet o financiación bancaria en caso de aplicar y según condiciones.
- Presencialmente:
  - 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.
  -

## **POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

La política de privacidad de **Cetursa Sierra Nevada, S.A.**, detalla claramente las finalidades, la legitimación y la duración del tratamiento de datos personales, así como los medios de seguridad empleados:

<https://cetursa.es/es/legales/politica-de-privacidad/>

Sierra Nevada, a fecha de firma electrónica



Fdo. Jesús Ibáñez Peña  
Consejero delegado de Cetursa Sierra Nevada, S.A.



cetursa.es