

NORMAS Y CONDICIONES DE USO EN LA COMPRA DEL FORFAIT O TIQUE EN LA ESTACIÓN DE ESQUÍ Y MONTAÑA DE SIERRA NEVADA TEMPORADA 2023/2024

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 forfait y tique de telecabina 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. El forfait y tique de cabina 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 forfait o tique válido para ese remonte y esa fecha.
5. Las fechas previstas de inicio y fin de temporada, 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 forfait o 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. pueden ser fijas o dinámicas pudiendo variar. Dichas tarifas serán las publicadas en los distintos canales de venta, donde se reflejarán los precios de los productos por día para cada tipo de forfait y rango de edad. En el calendario de compra de la tienda online se reflejará el precio de producto por día para cada tipo de forfait. Las tarifas podrán variar para un mismo tipo de forfait y duración en función de la forma, fecha y lugar de adquisición de este primando la compra online anticipada sobre la realizada en los cajeros automáticos expendedores de forfait/tiques o en el CAU (Centro Atención Usuario).

8. Cetursa Sierra Nevada, S.A. podrá establecer condiciones particulares específicas para cada tipología de forfait o 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 forfait y 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 forfait o 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. **Exclusivo online.**

10. Para acceder a cualquier tarifa u oferta por rango de edad o condición personal (familia numerosa, discapacidad, etc.) será obligatoria la presentación de la documentación que valide el derecho a la citada tarifa u oferta o a la titularidad del forfait, como puede ser el DNI, libro de familia, carné de familia numerosa, certificado de grado de minusvalía igual o superior al 33% o cualquier otro definido en las Condiciones Particulares, con un mínimo de 24 h de antelación al momento de la compra. **Exclusivo online.**

11. Personas con discapacidad: será obligatorio aportar la Acreditación de Minusvalía de acuerdo con el Apartado 2 del Artículo 1 del Real Decreto 1414/2006 y DNI con un mínimo de 24 h de antelación del momento de la compra. **Exclusivo online.**

12. 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.

13. La asistencia a personas en pistas abiertas al público dentro del dominio esquiable y su posterior traslado por parte del personal de CETURSA SIERRA NEVADA hasta la base del dominio esquiable, es un servicio de cortesía prestado por Cetursa Sierra Nevada S.A. para aquellos clientes poseedores de un forfait válido. La asistencia a personas o los traslados realizados fuera de las pistas abiertas al público se facturarán conforme a las tarifas publicadas.

14. 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.

15. En caso de aforamiento en la estación de esquí de Sierra Nevada se podrá establecer que los titulares de FF de días no consecutivos o de larga duración tengan que registrarse online previamente, con la anticipación mínima que se establece, para poder acceder a los remontes.

Venta

16. Cetursa Sierra Nevada, S.A. podrá poner a la venta tipos de forfait o tiques estableciendo unas condiciones particulares de acceso al remonte diferentes a la del resto de pases (por ejemplo, pases de personas con discapacidad con o sin un acompañante, Fast-Pass, etc.). Los accesos para las personas con dichos forfait o tiques estarán debidamente señalizados y el resto de los usuarios de la estación no podrán hacer uso de estos.

17. El forfait puede adquirirse a través de los siguientes canales:

a. **Venta Presencial:**

- i. En las ventanillas del Centro Atención Usuario de Cetursa (CAU) en la Estación de Esquí, Snowboard y Montaña de Sierra Nevada si está habilitada la venta en el mismo, reservándose la empresa habilitar dicha opción o no.
- ii. En los cajeros automáticos expendedores de forfait y/o tiques se podrán adquirir:
 - ½ día (a partir de las 13:00h), 1 día y días consecutivos, rangos de edad (menor o igual) ≤ 15 años y (mayor o igual) ≥ 16 años, así como tiques peatón.
 - Quedan excluidos de la venta presencial en ventanilla o en los cajeros expendedores de forfait y/o tiques los productos de larga duración y todos aquellos que requieran la validación de documentos, cuya venta

será gestionada exclusivamente **online** al menos 24 h antes de la fecha de inicio del forfait.

- b. En el Centro de Comercio online, en la web <https://sierranevada.es>
- c. En la aplicación móvil oficial de Sierra Nevada.
- d. En agencias de viajes. Los clientes que hayan adquirido sus forfait en agencias de viajes deberán presentar el código QR o alfanumérico en los cajeros automáticos expendedores de forfait para la retirada de estos.

Forfait

18. 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 forfait 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.

19. La adquisición y utilización de un forfait o 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 Forfait, 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 y las

Normas de la Federación Internacional de Esquí (FIS), sin reserva alguna.

20. 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 forfait, compensación o resarcimiento alguno. Estas mismas condiciones se aplicarán al forfait o tique en el caso de que solo se haya usado una vez.
21. 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.
22. Si por motivos de fuerza mayor Cetursa Sierra Nevada S.A. se viese obligada a limitar el aforo al dominio esquiable e instalaciones no se tendrá derecho a compensación alguna.
23. Por razones de seguridad, la práctica de actividades distintas del esquí y el snowboard de descenso requiere un acuerdo previo con Cetursa Sierra Nevada S.A. sobre las condiciones de uso de los remontes y pistas. Cetursa podrá publicar en su página web las condiciones específicas para la realización de estas actividades.
24. 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

25. 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 del forfait u otros servicios con una validez determinada. La responsabilidad de la custodia de la tarjeta será del titular de esta.
26. 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.
27. Los forfait de 5 días Libre Uso se adquirirán exclusivamente online en la página www.sierranevada.es
28. Los forfait de Larga Duración: 10, 15, 20 días, Temporada, Temporada Familiar y Temporada de lunes a viernes, se adquirirán exclusivamente online en la página www.sierranevada.es para las personas titulares de la tarjeta Sierra Nevada.
29. 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.
30. 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.

31. La reimpresión de la tarjeta en caso de olvido, pérdida, robo o extravío supone un coste de 10 € por servicio de reimpresión.

Devoluciones

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

32. El cliente 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. **Queda excluida la devolución por no uso de los servicios: ofertas y promociones (no reembolsables).**

33. Un único acceso al remonte implica uso del forfait e impide realizar cambio y/o devolución.

34. No se permite cambio ni devolución total o parcial de los forfait de Libre Uso, Larga Duración y Temporada en cualquiera de sus modalidades.

35. Los días no usados de los forfait de Larga Duración de la temporada 2022/2023, se podrán acumular para la temporada 2023/2024 al realizar una nueva compra de un producto de igual o superior duración (10, 15 y 20 días). Podrás hacer uso de estos días de compensación de la temporada 2022/2023 una vez que agotes los días del forfait adquirido para la temporada 2023/2024.

Cuando se adquiere un Forfait de Larga Duración (10, 15 o 20 días) y además compras y añades a tu cuenta algún otro forfait con duración inferior a 10 días, el ORDEN DE DISFRUTE de los días de esquí de los

distintos tipos de forfait adquiridos, será como se detalla a continuación:

1. Forfait con fecha determinada si los hubiera.
2. Cualquier Forfait de Libre Uso con duración inferior a 10 días (incluidas ofertas y/o promociones).
3. Forfait de Larga Duración (10, 15 o 20 días)
4. En último lugar, los días de compensación o acumulados por un forfait de Larga Duración de la temporada 2022/2023 si los tuvieras. Esto quiere decir que, si has comprado un forfait de Larga Duración (10, 15 o 20 días) para esta temporada 2023/2024 y tienes días acumulados de la temporada 2022/2023, podrás hacer uso de estos días acumulados o compensación una vez que hayas agotado los días de los forfait adquiridos para la temporada 2023/2024

Al final de la temporada 2023/2024, los días de compensación de la temporada 2022/2023 que no se hayan disfrutado, caducarán sin ninguna opción más de prórroga.

36. Los tiques de telecabina, tique parador, o cualquiera de las variedades de los tiques del área recreativa Mirlo Blanco no se podrán cambiar ni devolver a excepción de los días de no apertura. Son no reembolsables.

37. 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:

- (a) Los clientes que han realizado la compra de forfait o tiques en sierranevada.es deberán, en su caso, solicitar la devolución

correspondiente únicamente a “monedero” en su perfil de usuario. No aplicable para los productos no reembolsables.

(b) Aquellos clientes que han realizado la compra en el Centro Atención Usuario (CAU) o en los cajeros automáticos expendedores de forfait, deberán, en su caso, solicitar la devolución en el Centro Atención 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.

38. En el caso de forfait 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 forfait.

39. 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.

40. En general no tendrán derecho a devolución, reembolso total ni parcial, compensación o resarcimiento alguno:

- a. Cualquier forfait usado.
- b. Forfait de oferta y/o promoción con condiciones particulares restringidas.

41. La fecha límite para presentar cualquier solicitud de abono en general será antes del 15 de mayo 2024, de la temporada 2023/2024, 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 forfait por cualquier otra vía. No serán atendidas solicitudes de devoluciones una vez pasada esta fecha.

42. La fecha límite para cancelación del forfait, si procede, sin que se apliquen gastos de cancelación será hasta las 23:59 h del día anterior del inicio del servicio.

Infracciones

43. 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 a la titular, o el uso de un forfait o tique de una categoría o tipo de importe inferior en el precio al que le corresponda conllevará la retirada, anulación y baja electrónica del forfait o tique y la anulación de los derechos y servicios adquiridos, no procediendo derecho a devolución o resarcimiento alguno, siendo comunicado el hecho a la autoridad competente. Adicionalmente, se impondrán las sanciones indicadas en el apartado detallado más adelante. Al margen de la responsabilidad civil o penal que, en su caso, pueda derivarse.

44. La falsedad documental consiste en la falsificación, alteración, simulación o modificación de los elementos esenciales de cualquier documento. Conllevará la retirada, anulación y baja electrónica del forfait o tique y la anulación de los derechos y servicios adquiridos, no procediendo derecho a devolución o resarcimiento alguno, siendo comunicado el hecho a la autoridad competente. En el caso de que no se haya llegado a adquirir el producto, se procederá al bloqueo del perfil en sierranevada.es., quedando totalmente deshabilitado. Al margen de la responsabilidad civil o penal que, en su caso, pueda derivarse.

45. Adicionalmente, tal y como se establece en este documento de condiciones de uso se impondrán las sanciones indicadas en el siguiente apartado.

Sanciones

46. La presentación de documentos alterados causará el bloqueo del perfil de usuario, quedando éste totalmente deshabilitado de por vida, sin acceso a la compra online, debiendo realizar la adquisición de los forfait y/o tique en los cajeros expendedores y a la tarifa indicada en estos, sin opción a ofertas ni descuentos. Se procederá de la misma manera al bloqueo del forfait y de los productos adquiridos vigentes sin posibilidad de reembolso alguno.

47. El uso de Forfait, tique o pase de categoría inferior a la correspondiente al usuario, o que haya sido usado previamente por persona distinta del actual portador, será sancionado en los siguientes términos:

- i. Con la retirada, anulación y desactivación electrónica del título o títulos recargados en el forfait, tique o pase.
- ii. Con la baja, de su perfil de usuario de Sierra Nevada y la anulación de los derechos y servicios adquiridos:
 1. En este caso, el usuario podrá volver a adquirir la titularidad de su perfil de usuario de Sierra Nevada, abonando la siguiente sanción: importe de 100 € por cada día de infracción.
 2. Será penalizado con la pérdida de la promoción o descuento en la temporada vigente y tres temporadas siguientes.

Dichas sanciones podrán ser aplicadas con carácter retroactivo si la empresa detecta, mediante los sistemas de verificación propios, que se ha cometido un fraude.

48. 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 SA está facultado para llevar a cabo las acciones anteriormente referidas.

Legislación

49. 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.

50. 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.

51. 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.
52. 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.
53. 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.

54. 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 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 €.
 - o Con tarjeta bancaria débito, crédito, Amex, NFC.

Sierra Nevada, a 28 de septiembre de 2023

Fdo. Jesús Ibañez Peña

Consejero delegado de Cetursa Sierra Nevada, S.A

Queda vigente documento actual:

Texto revisado y actualizado con las modificaciones reglamentarias realizadas en los artículos 35 y 46 (28 septiembre 2023).