

## **FAQ**

### **Vallnord – Pal Arinsal FIRA ON LINE**

#### **30, 31 de octubre y 1 de noviembre**

##### **1.- ¿Dónde/Cómo puedo comprar los forfaits para la temporada 2020-21 si este año no se hace la Fira de Andorra la Vella?**

Puedes comprar tu forfait de temporada Ski&Bike, Ski&Nature o Valls del Nord, en nuestras oficinas de La Massana, situadas en la Av. El Través núm. 2 – 1r 2a de lunes a viernes de 09:00h a 14:00h y de 15:00h a 18:00h hasta el 29 de octubre.

Teléfono de información +376 878 000

También puedes comprar tu forfait de temporada Ski&Bike, Ski&Nature o Valls del Nord con la promoción correspondiente a la Fira, a través de nuestra tienda virtual en línea los días 30, 31 de octubre y 1 de noviembre (24h) <https://shop.vallnordpalarinsal.com/ca/forfait-temporada.html>

En esta ocasión contaremos excepcionalmente con un punto de venta en el centro de Andorra los días 5, 6, 7, 8, 12, 13, 14, 15, 19, 20, 21 y 22 de noviembre. Av. Meritxell núm. 78 a Andorra la Vella (dentro de la perfumería Gala).

A partir del sábado 28 de noviembre tenemos previsto abrir todas las taquillas y puntos de venta habituales tanto en Arinsal como en Pal y en La Massana, coincidiendo con el inicio de la temporada (siempre y cuando la climatología y las condiciones de seguridad nos lo permitan).

##### **2.- No he comprado nunca el forfait de temporada on line, ¿qué tengo que hacer?**

En primer lugar debes acceder a través de nuestra web de venta, al menú de los forfaits de temporada <https://shop.vallnordpalarinsal.com/ca/forfait-temporada.html>

Puedes filtrar entre los dos tipos: Pal Arinsal o Valls del Nord (Pal Arinsal + Ordino Arcalís)

Posteriormente tienes que fijarte en cuál es el forfait que necesitas según tu condición: primera compra, cliente fiel, residente en Andorra, residente en el Alt Urgell...

Recuerda que si eres cliente fiel, primero tendrás que haber iniciado la sesión con tu usuario y contraseña: LOGIN (parte superior derecha).

Una vez hayas escogido el forfait de temporada que te interese (no se pueden mezclar dos tipos de forfait diferentes en la misma compra, por ejemplo: un residente y un no residente), hay que indicar la cantidad de cada tipo, y después rellenar todos los datos que sean obligatorios como los nombres, apellido y fechas de nacimiento para cada uno de los forfaits indicados. Es obligatorio añadir una fotografía siguiendo las indicaciones de la página. En el mismo momento, el sistema también te pedirá que te registres en nuestra base de datos como cliente, (por lo que también te pedirá un teléfono de contacto, una dirección de mail, y un documento entre otros).

Recuerda leer y aceptar tanto las políticas de cancelación, como las de privacidad y las condiciones generales. Seguidamente podrás proceder al pago mediante la pasarela correspondiente de TPV.

En este punto verás que puedes escoger la forma de pago fraccionada en 3 plazos si lo prefieres (40% en el momento de hacer la reserva, 30% al cabo de 30 días, y 30% restante al cabo de 60 días).

Tan pronto como el pago se haga efectivo, recibirás diferentes documentos por mail, entre ellos el comprobante de la compra: VOUCHER, con un número de localizador y un código QR para poder recoger tu forfait en los puntos de venta que se indiquen en el mismo documento.

### 3.- ¿Qué diferencia hay entre los diferentes tipos de forfait?

El Ski&Bike es el forfait de temporada que corresponde a los dominios de Vallnord - Pal Arinsal y que es válido tanto en invierno como en verano para utilizar libremente todas las pistas y todos los remontes que estén abiertos según la época del año en Pal y en Arinsal (10 meses).

El Ski&Nature es el nuevo forfait de temporada invierno y verano, que da derecho a utilizar únicamente los circuitos de Skimo y de Raquetas a todas aquellas personas que no son esquiadores habituales y que no tienen ningún otro forfait de temporada. En invierno incluye una subida y una bajada al día con el telecabina de La Massana, con el telecabina de Arinsal (Orriols), con el telesilla Josep Serra (Arinsal), y con el teleférico Pal Arinsal. En verano incluye una subida y una bajada al día, con el telecabina de La Massana y con el teleférico.

El Valls del Nord es el forfait de temporada de esquí que incluye todas las pistas y remontes de Pal Arinsal y también de Ordino Arcalís (éste es válido solamente para el invierno).

### 4.- ¿Cuál es el preu del forfait de temporada?

#### Ski&Bike Vallnord – Pal Arinsal

	Primera compra	Cliente fiel	Res. Alt Urgell	Res. Andorra
Niño suelto	315 €	285 €	220 €	70 €
Adulto	*435 €	*375 €	*305 €	180 €
Jubilado	240 €	190 €	190 €	135 €
Niño Paq Fam	*75 €	*75 €	*75 €	

#### Ski&Nature Vallnord – Pal Arinsal

Adulto/Jubilado	100 €
Niño	50 €

**Valls del Nord**  
**Pal Arinsal – Ordino Arcalís**

	Primera compra	Cliente fiel	Res. Alt Urgell	Res. Andorra
Niño suelto	504 €	473 €	473 €	116 €
Adulto	*652 €	*620 €	*620 €	234 €
Jubilado	277 €	266 €	266 €	214 €
Infant Paq Fam	*78 €	*78 €	*78 €	

**5.- ¿Se ha previsto alguna compensación en caso de confinamiento por COVID-19 en los forfaits de temporada?**

Para los forfaits de temporada Ski&Bike y Ski&Nature, EMAP SAU propone las siguientes compensaciones en caso de un nuevo confinamiento general del país a causa de un rebrote de la COVID-19\*

Esta política solamente se aplicaría en el caso de que Vallnord – Pal Arinsal tuviera que cerrar por fuerza mayor antes de la fecha prevista, el próximo 11 de abril del 2021. La compensación consistiría en realizar un depósito para todos los clientes que lo soliciten, por un importe descamiable en la compra del mismo forfait de la siguiente temporada de invierno 2021-2022.

En caso de cierre anticipado e imprevisto de la estación antes del 16 de febrero de 2021, (donde la temporada ya se habría cubierto en un 60%), EMAP compensará **con el 100% el valor de los días no amortizados del forfait** respecto al precio de compra\*\*. En caso de que el cliente ya haya amortizado en su totalidad el forfait de temporada, esta compensación no podrá hacerse efectiva.

A partir del 17 de febrero del 2021, la garantía de compensación por COVID quedará anulada.

*\* En el supuesto caso de un confinamiento andorrano, indistintamente de las compensaciones para la temporada 2021-2022, cabe destacar que los clientes afectados disfrutarán igualmente del Forfait de Temporada para el verano 2021.*

*\*\* Los depósitos para la temporada 2021-2022 es calcularán sobre la tarifa de precios de la temporada 2020-2021.*

*Por ejemplo: escogiendo como referencia un forfait de temporada de adulto “cliente fiel” con una compra realizada antes del 15/09, por un precio de 275€*

**275€ / 42€ (precio forfait de día): 7 días de esquí serían necesarios para amortizar el forfait.**

*1) En caso de cierre anticipado e imprevisto de la estación antes del día 16 de febrero de 2021, si el cliente hubiera hecho uso del su forfait durante 4 días, EMAP, S.A.U. compensaría al cliente con un abono a descontar en la compra del forfait de la temporada siguiente por importe de:*

**4 días amortizados x 42 €/precio ff día = 168€ amortizados**

**PVP FF Temporada 275€ – 168 € amortizados = 107€ a descontar**

**La compensación para el cliente que será válida en formato descamiable para la próxima temporada de invierno 21/22 sería de 107€**

2) En caso de cierre anticipado e imprevisto de la estación antes del día 16 de febrero de 2021, si el cliente hubiera hecho uso de su forfait 7 o más días, no tendría derecho a ninguna compensación ya que el valor del forfait (275 €) ya debería haber sido amortizado.

3) En caso de cierre anticipado e imprevisto de la estación después del día 16 de febrero de 2021, independientemente de los días amortizados del forfait, el cliente no tendría derecho a ninguna compensación.

#### **6.- ¿Dónde/Cuando puedo recoger los forfaits de temporada con la promoción de la Fira?**

Como novedad este año, podrás recoger el forfait en el centro de Andorra los días 5, 6, 7, 8, 12, 13, 14, 15, 19, 20, 21 y 22 de noviembre.

Av. Meritxell núm. 78 a Andorra la Vella (dentro de la perfumería Gala).

Jueves-Viernes de 16:00h a 20:00h

Sábados de 12:00h a 20:00h

Domingos de 12:00h a 19:00h

Junto con el forfait Ski&Bike o Ski&Nature, obtendrás una invitación para un día de Esquí o de Bike, y una mascarata de Vallnord – Pal Arinsal.

#### **7.- ¿Dónde puedo encontrar más información sobre el forfait de temporada?**

Puedes consultar las condiciones generales, las políticas de cancelación y otra información de interés, en el siguiente enlace: <https://vallnordpalarinsal.com/vnpaup/2019/12/CCGG-FFT-SB.pdf>

#### **8.- ¿Cuál es el precio del Seguro y qué coberturas tiene?**

El seguro debe adquirirse obligatoriamente antes de la primera utilización del forfait.

Ski&Bike: 90 € (invierno y verano)

Ski: 56 € (solo invierno)

Puedes consultar todas las coberturas en la web de CreditVida – Crèdit Assegurances <https://www.creditvida.ad/salut/asseguranca-daccidents-desqui/>

#### **9.- ¿En qué consiste la garantía de cancelación?**

La garantía de cancelación permite obtener el reembolso completo del forfait comprado, antes del inicio de la temporada el 27 de noviembre de 2020, sea por el motivo que sea Únicamente

deberá abonarse el coste correspondiente al precio del servicio (15€ por forfait no retornables).

**10.- ¿Puede recoger mi forfait de temporada otra persona que no sea yo, si yo no puedo ir?**

Si. Otra persona puede recoger los forfaits siempre y cuando se presente la documentación acreditativa correspondiente para cada uno de los titulares de los forfaits (DNI o Pasaporte, comprobante de la compra en línea...)

**11.- ¿Qué precio tendrá el forfait de 1 Día la temporada que viene?**

El forfait de 1 Día tendrá los siguientes precios este próximo invierno:

Adultos de 16 a 64 años: 42€

Niños de 6 a 15 años: 36 €

Jubilados de 65 a 69 años: 23 €

**12.- ¿Cuándo consideráis que un cliente es fiel?**

Cualquier persona que haya adquirido el forfait de temporada Ski&Bike o Valls del Nord en alguna ocasión las 3 últimas temporadas (2017/18 o 2018/19 o 2019/20) es un Cliente Fiel para nosotros.

**13.- ¿Hasta qué día puedo adquirir el forfait de temporada al precio más económico?**

El Ski&Bike mantendrá el preu actual hasta el próximo 27 de noviembre 2020 (la promoción con los regalos queda limitada exclusivamente a los días que dure la Fira Virtual 30, 31 de octubre y 1 de noviembre).

El Ski&Nature conservará el mismo precio durante toda la temporada.

El Valls del Nord no sufrirá aumentos de precio ya que las fechas de aplicación de las mejores tarifas ya han pasado recientemente (hasta el 15 de septiembre, y hasta el 25 de octubre)

**14.- ¿Aplicáis algún descuento o algún tipo de compensación por el forfait de temporada del año pasado, con el cierre anticipado por el COVID?**

Al haber sobrepasado más del 81% de la temporada 2019/20 en el momento del cierre, y después de haber tenido abierto la mayoría de días más de un 90% de pistas y remontes, todos los forfaits de temporada se consideren como amortizados independientemente de su utilización.

Los forfaits de temporada se venden a unos precios promocionales que ya son especiales y por lo tanto no comportan descuentos adicionales asociados.

**15.- ¿Qué pasa si Vallnord – Pal Arinsal no puede abrir finalmente esta próxima temporada, o no lo hace en la fecha prevista?**

En el caso extremo (y seguramente improbable), de que la estación no pudiera abrir sus instalaciones a causa de un importante rebrote de la COVID que obligue al M.I. Govern de Andorra a confinar el país imposibilitando la actividad habitual prevista de diciembre 2020 a abril 2021, se contactaría con todos los clientes con la mayor celeridad posible para informarles de las soluciones excepcionales que se adapten para compensar los forfaits pagados.

En el caso de que la estación no pudiera abrir en la fecha prevista (28 de noviembre 2020), pero lo haga en cualquier otro momento que la climatología y las condiciones de seguridad lo permitan (antes del 4 de febrero), no se prevé ninguna compensación para los forfaits de temporada no utilizados o no amortizados. Quedan exentos las personas que hayan sufrido un accidente o enfermedad grave y lo puedan justificar con los informes médicos correspondientes antes del 31 de diciembre de 2020.

**16.- ¿Puedo realizar el pago del forfait de temporada de manera fraccionada?**

Solo hasta el próximo día 1 de noviembre, y solo en las compras en línea, puedes fraccionar el pago del forfait de temporada en 3 plazos:

40% en el momento de hacer la reserva

30% pasados 30 días de la fecha de la reserva

30% pasados 60 días de la fecha de la reserva

El pago fraccionado no tiene ningún coste ni supone ningún gasto adicional.

Los cargos se efectuarán automáticamente en la tarjeta asociada a tu reserva y recibirás un aviso por mail con 2 días de antelación que te lo recordará.

En caso de no finalizar los pagos acordados, el forfait se cancelará automáticamente.

**17.- ¿Qué medidas sanitarias y de seguridad impondréis durante la temporada 2020/21 para luchar contra el COVID-19 en la estación?**

Además de las medidas adoptadas desde el pasado verano por lo que se refiere a la distancia de seguridad en remontes y restaurantes, a la obligatoriedad de llevar mascarilla y a las limitaciones por núcleos familiares entre otras, Vallnord – Pal Arinsal seguirá todos los protocolos que marquen las autoridades sanitarias dentro de nuestro territorio para que nuestra actividad se pueda desarrollar tranquilamente y con total seguridad teniendo en cuenta todas y cada una de las recomendaciones que se hagan al respecto.

**18.- Quiero comprar el Forfait de Temporada como Cliente Fiel en la web [shop.vallnordpalarinsal.com](http://shop.vallnordpalarinsal.com), y la página me da error, no me deja avanzar..**

Para que la página te reconozca como cliente fiel, te tienes que registrar previamente e iniciar sesión con tu usuario (dirección e-mail) y tu contraseña: LOGIN, *parte superior derecha*.

Contacta con nosotros para que confirmemos que estás en la base de datos de clientes fieles y te recordaremos tus datos de acceso.

Teléfono +376 878 000 – Whatsapp +376 62 34 62

e-mail [shop.palarinsal@vallnord.com](mailto:shop.palarinsal@vallnord.com)

**19.- ¿Qué tengo que hacer para tener el forfait de temporada del mi hijo menor de 5 años?**

Los niños nacidos en 2015 o después, pueden disfrutar del forfait de temporada gratuitamente, siempre y cuando presenten la documentación acreditativa en nuestras taquillas o puntos de venta habilitados. No es posible reservar este tipo de forfait en la tienda en línea.

**20.- ¿Con el forfait Valls del Nord, obtendré los mismos regalos que con el Ski&Bike o el Ski&Nature?**

No, el forfait Valls del Nord no cuenta con ninguna promoción asociada.