

PREGUNTAS FRECUENTES

1- En caso de pérdida o robo, ¿cómo tengo que actuar? ¿A dónde me debo dirigir?

En caso de pérdida o robo del Forfait Plus+, tanto en Grandvalira, Ordino-Arcalís como Pal-Arinsal, lo primero que debes hacer es ponerte en contacto con el departamento de atención al cliente del Forfait Plus+, a través del [formulario web](#); informar a nuestras taquillas o llamando al teléfono +376 89 18 00, para que bloqueen el Forfait y eviten su posible uso fraudulento. A continuación, deberás dirigirte a cualquiera de nuestras taquillas habilitadas de Grandvalira, Ordino-Arcalís o Pal-Arinsal para poder expedir un duplicado del forfait.

2- Si ya he usado mi Forfait Plus+, ¿puedo contratar el seguro de esquí?

El seguro de esquí debe contratarse en el mismo momento de la compra del Forfait Plus+ o, en todo caso, antes de realizar cualquier esquí. En caso de que el Forfait Plus+ haya sido usado, no se podrá añadir el seguro. En caso de que no hayas añadido el seguro durante el proceso de compra en línea, estás a tiempo de hacerlo cuando vayas a las taquillas a retirar tu Forfait Plus+, haciendo la solicitud antes de que se te imprima el forfait. En el caso de que tu Forfait Plus+ ya haya sido impreso, tan solo podrás comprar el seguro de temporada (59 €).

Atención: una vez que hayas realizado la primera esquí, ya no podrás contratar el seguro. Puedes consultar las coberturas en: www.creditassegurances.ad. Forfait Plus+ no contempla la garantía meteorológica.

3- Si me he accidentado y tengo un forfait Plus+, ¿cuáles son los pasos a seguir?

En caso de accidente en pistas deberás presentar tu Forfait Plus+ en cualquiera de nuestros centros médicos de Grandvalira Resorts. Recuerda que, para tener cobertura de asistencia médica, tu Forfait Plus+ debe estar asegurado. En el caso contrario, los costes médicos van a cuenta propia del cliente. Consulta las condiciones de cobertura del seguro en www.creditassegurances.ad

4- Si la temporada anterior tuve Forfait Plus+ ¿Debo volver a renovarlo para la nueva temporada?

Sí, Forfait Plus+ debe renovarse cada temporada que desees utilizarlo. Para ello, deberás entrar en tu cuenta de [My GrandSki](#) con tus claves de acceso y realizar de nuevo el pago de 5€ en concepto de alta para esta temporada 2022-23.

5- ¿Cómo puedo recargar mi Forfait Plus+?

Si la temporada anterior ya tenías Forfait Plus+ o un Forfait de Temporada, el mismo soporte te servirá para recargar tu Forfait Plus+ para la temporada vigente. Para ello deberás acceder con tus claves de acceso a [My GrandSki](#) y seguir los pasos para completar tu compra.

6- ¿Cómo recoger un Forfait Plus+ en nombre de otra persona?

Los Forfaits Plus+ se entregarán personalmente al adquirente en las instalaciones de Grandvalira Resorts (Grandvalira, Ordino Arcalís y Pal-ARinsal) que haya señalado durante el proceso de contratación (deberá mostrarse previamente el localizador que se genere durante dicho proceso).

El adquirente deberá mostrar también un documento de identificación personal con su fotografía, que sea apto para acreditar la identidad (el pasaporte o el documento nacional de identidad). En caso de que el adquirente no acuda, es obligatorio presentar, en el momento de la recogida, una autorización firmada por este con una fotocopia de su pasaporte o documento nacional de identidad.

7- ¿Qué descuentos y/o ventajas tengo con mi Forfait Plus+?

Con tu Forfait Plus+, podrás beneficiarte de un 5% de descuento en algunos los servicios de estación en Grandvalira Resorts (Grandvalira, Ordino-Arcalís y a Pal-Arinsal) (Escuela de esquí y snowboard, alquiler y tienda). Es necesario presentar el Forfait Plus+ en la estación en el momento de consumir la reserva de los servicios.

8- ¿Cuales son las tarifas de las diferentes tipologías del forfait plus+?

Las tarifas aplicadas el primer día de esquí, variarán según tipología, teniendo en cuenta las edades de cada uno de los titulares del forfait. Todas las tarifas están sujetas a modificaciones por parte de Grandvalira Resorts en períodos especiales durante la temporada 2022-23.

TARIFAS PVP TAQUILLA

	GRANDVALIRA	PAL ARINSAL	ORDINO ARCALÍS
ADULTO	60€	47€	43€
JUNIOR	52€	42.20€	38.60€
INFANTIL	40€	37.60€	36.60€
SENIOR	36€	26.50€	24.20€
SEGURO MEDICO	5.9€	5.9€	5.9€

9- ¿Con cuántos días se considera que el Forfait Plus+ está amortizado?

En Grandvalira con 18 días habrás amortizado tu Forfait Plus+ y el resto de esquíadas serán gratuitas (precio de referencia: 60 € el primer día de esquí y los siguientes días 60 € -15%.

El límite máximo de pago del Forfait Plus+: 1095 € que equivale al PVP del Forfait de Temporada 22-23.

10- Soy cliente de Plus+ pero no recuerdo mis claves de acceso. ¿Qué tengo que hacer?

Siempre que quieras, puedes acceder a <https://plus.grandvalira.com> con tus datos de cliente. En caso de no recordarlos, selecciona "He olvidado mi clave de acceso" y te facilitaremos una nueva.

11- ¿Qué es "My GrandSki"?

[My GrandSki](#) es un registro único de identificación de clientes. Con tu cuenta My GrandSki, podrás unificar tus datos y conectarte a todos nuestros servicios y canales de compra con un solo clic: Wifi, App, Forfait de Temporada, Newsletter, Forfait Plus+, Compras en línea... fácil y rápido.

12- ¿Cómo puedo recargar mi Forfait Plus+?



Sigue los siguientes pasos para recargar correctamente tu Forfait plus+:

1. Localiza el último forfait activo que hayas utilizado en las pistas, ya que vas a necesitar los números centrales del código que aparece impreso.



ORDINO
ARCALÍS



PAL
ARINSAL



GRANDVALIRA

Grandvalira
Resorts
ANDORRA

2. En el proceso de compra, una vez que hayas seleccionado los productos deseados y añadido los documentos necesarios, selecciona “recargar ahora” y completa el código. Asegúrate de que la numeración que se muestra coincide con la de tu forfait impreso.
3. Si no tienes a mano el forfait físico, puedes ponerte en contacto a través del [formulario web](#) o tienes la opción de solicitar un duplicado en nuestras taquillas.
4. Si fuera necesario, realizar la misma opción para cada integrante de la compra.