

9

Preguntas con RESPUESTA antes de esquiar

SERVEI D'ATENCIÓ
AL CONSUMIDOR



180 00 180

www.consum.ad



Govern d'Andorra

1 ¿El precio del forfait incluye el seguro en caso de accidente en pistas?

No, lo debe adquirir aparte. Las estaciones deben anunciar en taquillas la posibilidad de contratar el seguro de accidentes y responsabilidad civil.

2 Cuando he comprado el forfait, no he contratado el seguro. ¿Puedo contratarlo al cabo de unas horas o días, en el caso de los forfaits de más de un día?

Debe informarse sobre las condiciones del seguro en particular de cada estación. Actualmente, en general, una vez utilizado el forfait, no puede contratar el seguro.

3 He adquirido un forfait de 5 días y he sufrido un accidente el tercer día. ¿Puedo pedir que me devuelvan el dinero de los dos días restantes?

Debe informarse sobre las condiciones del seguro en particular de cada estación. Actualmente, en general, se le devolvería el valor del dinero en forfaits de día, siempre que presente un certificado médico que así lo acredite. Estos forfaits serían válidos para la actual temporada y la próxima.

4 ¿Puedo pedir un duplicado si pierdo el forfait?

No, no se puede pedir el duplicado del forfait, ni ningún tipo de compensación.

5 A pesar de que la estación está abierta, las condiciones para esquiar son malas debido a las condiciones meteorológicas. ¿Puedo pedir que me devuelvan el dinero u obtener un descuento en el precio?

No, mientras la estación esté abierta no podrá reclamar la devolución del dinero ni obtener ningún descuento.

6 La estación no ha podido abrir debido a las malas condiciones meteorológicas y tengo un forfait para ese día. ¿Puedo reclamar la devolución del dinero?

No, se le entregará un vale correspondiente a un forfait para un día de la actual temporada o la próxima.

7 La estación ha abierto pero, debido a las malas condiciones meteorológicas, ha decidido cerrar durante el día. ¿Puedo reclamar la devolución del dinero u otra compensación?

La estación le entregará un vale correspondiente a un forfait para otro día de la actual temporada o la próxima, siempre que lo solicite antes de consumir más del 50% del tiempo de validez del forfait.

8 ¿Puedo pedir que me devuelvan el dinero cuando hay pocos remontadores abiertos?

No, mientras funcione un número suficiente de remontadores, no tiene derecho a ninguna compensación.

9 ¿Es obligatorio el uso del casco?

No es obligatorio pero es totalmente recomendable, especialmente para niños y adolescentes.

! Recuerde:

- ▶ Consulte las condiciones particulares de cada estación.
- ▶ Conserve el tique de compra.
- ▶ La publicidad es vinculante y puede exigir el cumplimiento de la misma.

Si piensa que se han vulnerado sus derechos como consumidor y no ha llegado a ningún acuerdo con la estación, puede presentar una reclamación. La estación dispone de hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia de consumo. También puede presentar la reclamación mediante formulario electrónico en la web www.consum.ad o en cualquier oficina de información turística del país.