

NORMAS Y CONDICIONES USO DE LOS ABONOS DE LA ESTACION DE CANDANCHÚ EN LA TEMPORADA 2017/2018

1.- La adquisición del forfait da derecho a la utilización de las instalaciones que se encuentren abiertas en la estación de Candanchú, correspondiente a la categoría y validez de los abonos, con sometimiento a las limitaciones propias de la oferta y a las presentes normas y condiciones de utilización -a disposición de los usuarios en las oficina de Atención al Cliente de la estación y en su correspondiente página web-, así como a las condiciones generales particulares establecidas por la estación, y a las órdenes de su personal en el ejercicio de sus funciones.

2.- Los forfaits son personales e intransferibles estando prohibida su cesión, venta y uso por personas distintas a su titular. Explotaciones Turísticas de Candanchú, S.A. se reserva el derecho a realizar los controles internos que se consideren oportunos, incluso grabaciones visuales (a los efectos que más adelante se indican), en los cuales podrá exigir la presentación del DNI en caso de duda sobre la identidad del titular.

El cliente deberá facilitar en todo momento las labores de control de acceso a los remontes, no impidiendo la captura de imágenes del acceso. En el caso de no poder identificar al titular, por motivos de seguridad puede procederse al bloqueo del abono/forfait.

3.- La falsificación o manipulación y el uso fraudulento de los forfaits, en cualquier situación, conllevará la retirada automática de los forfaits sin derecho a compensación alguna y a su bloqueo sin perjuicio de las acciones judiciales que pudieran corresponder. Así mismo llevará aparejada una penalización por importe del doble del valor del forfait objeto del uso fraudulento o del que le hubiera correspondido utilizar.

4.-El incumplimiento de las normas de utilización de las instalaciones y señales, de las condiciones de uso de los forfaits y de las indicaciones del personal de las estaciones o de los deberes del usuario, así como su comportamiento incorrecto o peligroso, facultará al personal de la estación para la retirada del forfait del usuario sin derecho a compensación alguna y con independencia de las demás responsabilidades civiles o penales en que pudiera incurrir.

5.- Todas las tarjetas a las que se incorporen los forfaits son propiedad de EXPLOTACIONES TURISTICAS DE CANDANCHU S.A.

El titular del forfait tiene el deber de custodia del mismo.

Los forfaits se entregan en formato “manos libres” por lo que se precisará una fianza de 3 €, que se reintegrará a la devolución, *siempre que esté en buen estado*, de la tarjeta. El forfait se colocará dentro del bolsillo izquierdo.

6.- Validez de los forfaits. Los abonos de temporada tendrán validez exclusivamente en la temporada en la que hayan sido emitidos, caducando al finalizar la misma.

Los forfaits de día y de varios días, serán válidos durante la temporada de su emisión, fecha en la que caducarán. Los forfaits de medio día y de debutantes caducan el día de su expedición.

Los forfaits de día y varios días que se adquirieron la temporada 2016/17 junto con la estación de esquí de Astún, son válidos hasta el 31 de diciembre de 2017. Para canjear los días restantes para la estación de Candanchú se deberá acudir a nuestras oficinas y se le emitirá un abono de los días que no haya disfrutado.

Una vez llegada la fecha de caducidad de cada tipo de abono según lo expuesto, no existe derecho a compensación alguna.

La falta de uso de los días de esquí cargados en la tarjeta/soporte del forfait por causas no imputables a Explotaciones Turísticas de Candanchu S.A. no dará derecho a compensación alguna.

En ningún caso es reembolsable el importe del forfait.

7.- Las reclamaciones sobre incidencias de ventas en taquillas, deberán producirse en el acto.

8.- Es facultad de EXPLOTACIONES TURISTICAS DE CANDANCHU S.A. determinar las fechas de inicio y fin de la temporada, fechas y horarios de apertura y cierre de sus instalaciones, teniendo en cuenta las circunstancias técnicas y meteorológicas existentes, las condiciones de seguridad, las condiciones de explotación, la cantidad y calidad del manto de nieve, así como cualquier otra causa que pudiera afectar al desarrollo de la actividad.

Las interrupciones o la limitación de uso de pistas y remontes debida a causas técnicas, meteorológicas, o de cualquier otra índole, no darán derecho a compensación alguna.

9.- La adquisición y/o uso del forfait implica el conocimiento y aceptación de las presentes Normas y Condiciones Generales de Utilización de los Forfaits, así como el de las normas de utilización de los abonos existentes en la Estación en la que haga uso del mismo, excluyendo expresamente la competencia de la Junta Arbitral de Transporte en cuanto a reclamaciones se refiere.

10.- El precio del forfait incluye IVA y SOV (Seguro obligatorio de viajeros).

11.- SEGURO DE ASISTENCIA EN PISTAS. El seguro de asistencia en pistas que con carácter voluntario es ofrecido por la estación a los clientes no es reembolsable en ningún caso. En el supuesto de que no se contrate la prestación de la asistencia como servicio complementario, o de producirse el accidente en un punto de la estación fuera de pistas o en pista cerrada *aun habiendo contratado el seguro*, los gastos del rescate, primeros auxilios, y de asistencia sanitaria, correrán a cargo del accidentado, y le serán facturados bien por la estación o por la entidad que presta el servicio de asistencia sanitaria.

El precio de rescate es de 200 €.

12.- PRECIOS REDUCIDOS Y ESPECIALES. Para la aplicación de precios reducidos/especiales EXPLOTACIONES TURISTICAS DE CANDANCHU S.A. se

reserva el derecho de solicitar, en cualquier momento y a lo largo de la temporada, la presentación de la documentación acreditativa correspondiente.

La no presentación de la documentación solicitada conllevará la anulación automática del forfait sin derecho alguno.

13.- BABY. Los *abonos* babys e infantiles, únicamente pueden acceder al Telesilla acompañados de un adulto que se responsabilice de él (Reglamento de Transportes del Gobierno de Aragón). En el caso de los babys, será obligatorio acreditar la edad del niño/a presentando un documento oficial (DNI o Libro de Familia) A las tarifas PVP babys no le son acumulables ninguna otra oferta ni descuento.

14.- ABONOS DE MEDIO DIA: dan derecho exclusivamente a la utilización de las instalaciones abiertas a partir de las 13:00 horas del día de su expedición. Al abono de medio día no le es de aplicación oferta ni descuento alguno.

15.- ABONOS DEBUTANTES dan derecho exclusivamente a la utilización de las pistas y remontes adecuados para la iniciación del esquí y que la estación así ha determinado. Al abono de Debutantes no le es de aplicación oferta ni descuento alguno.

16.- PERDIDA, ROBO O EXTRAVÍO. En caso de pérdida, robo o extravío, del forfait nominativo, siempre que no haya existido un uso fraudulento (uso por persona distinta a la titular) se extenderán duplicados previo pago de 10 € siempre y cuando:

- Se comunique dicha pérdida inmediatamente a la estación.
- Se solicite el bloqueo de dicho abono.

En caso de pérdida, robo, extravío o deterioro, de forfaits, como norma general no se efectuará duplicado ni reembolso. Sólo se extenderán duplicados previo pago de 10 € siempre y cuando técnicamente sea posible identificar el forfait a los efectos de su bloqueo, y el cliente presente el ticket de compra del mismo.

17.-FALLO DE LECTURA. En dicho caso, se expedirá un duplicado sin cargo, quedando en poder de la estación el original fallido que será anulado automáticamente, siempre y cuando técnicamente sea posible identificar el forfait a los efectos de su bloqueo, y el cliente presente el ticket de compra del mismo.

18.-OLVIDO. En caso de olvido del Forfait Abono de Temporada o Días no consecutivos, se cobrará al titular la tarifa del forfait de 1 día según su categoría previa presentación de su DNI. Posteriormente, el titular deberá presentar *antes de su uso* en las oficinas de la estación:

- . El forfait del que es titular (olvidado).
- . El pase adquirido el día del olvido y su DNI.

Tras la comprobación del “no uso” del forfait del que es titular durante el día del olvido se procederá a la devolución del importe pagado y al seguro de asistencia sanitaria, que no serán objeto de devolución en ningún caso.

19.- ACCIDENTES EN PISTAS. Únicamente en el caso de que el accidente comporte la imposibilidad del uso del forfait y siempre que esté debidamente justificado que se trate de un accidente de esquí producido en la estación y se acredite

mediante certificado médico (parte de asistencia) emitido por el centro médico de la estación:

a.- En el caso de abono de temporada se compensarán mediante carta/vale emitida por en la estación por los usos no disfrutados al adquirir un nuevo forfait de temporada en para la siguiente campaña.

El importe de la carta/vale, será el correspondiente a la parte proporcional del precio relativo a la duración de la temporada que reste. Se entregará una vez finalizada la temporada y antes de la comercialización de los abonos de la temporada siguiente.

Para las enfermedades de larga duración o graves, la dirección de la estación analizará el caso siempre y cuando se acredite un informe médico oficial, pudiendo ser este favorable o no para el cliente. En ningún caso se valorará la compensación mediante carta/vale a embarazadas.

No procederá compensación alguna:

- Si el accidente ha ocurrido con posterioridad al día 1 de marzo de la temporada en curso o con más de 20 días de uso.
- Si después del accidente el abono ha tenido un uso posterior
- Si no se acredita que el accidente ha sido en pistas mediante el certificado médico de la estación (parte de asistencia).

b.- En los forfaits de 5 y 10 días, y previa reclamación, se entregará en el acto la correspondiente carta/vale por la parte proporcional de los días no usados para poder disfrutar de ellos la temporada siguiente. La dirección de la estación analizará el caso siempre y cuando se acredite un informe médico oficial, pudiendo ser este favorable o no para el cliente.

No procederá compensación alguna:

- Si después del accidente el forfait ha tenido un uso posterior
- Si no se acredita que el accidente ha sido en pistas mediante el certificado médico de la estación (parte de asistencia).

c.- En el resto de forfaits no procederá compensación alguna.

20.- CIERRE DE ESTACIÓN. Cuando se produzca el cierre total de la estación de Candanchú, únicamente para los forfaits utilizados ese día -exceptuando el forfait de temporada- se procederá:

. Si el ticket ha podido ser utilizado menos de *dos horas se le cargará en el soporte del forfait un día de esquí.

. Si el ticket ha podido ser utilizado más de *dos horas, no hay compensación.

En el caso de forfait de días consecutivos, se cargará el día adicional de cierre, el último día de vigencia de forfait de días consecutivos.

*El periodo de dos horas se cuenta desde la hora de acceso del cliente por el primer turno hasta la hora de cierre de la estación.

21.- El esquí fuera de pista, en pista cerrada no controlada por la estación, o contra las advertencias o instrucciones en materia de seguridad, es peligroso y exime a EXPLOTACIONES TURISTICAS DE CANDANCHU S.A. de cualquier

responsabilidad, asumiendo el usuario en cualquier caso, los riesgos personales y materiales, así como los daños ocasionados a terceros u objetos.

22.- El usuario debe utilizar las instalaciones conforme a las normas de la estación, que están a su disposición en las oficinas de Atención al Cliente o página web www.candanchu.com. En la misma oficina tiene también a su disposición el Reglamento de Explotación de Transporte por Cable y las normas de ATUDEM.

El esquiador asume en todo caso los riesgos personales y materiales que se deriven de la práctica deportiva y en general de todos aquellos daños que se produzcan al margen del uso de los remontes o que, en su utilización, sean debidos a su propia conducta negligente o contraria a las instrucciones que reciba del personal de la estación.

23 -RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS. La Estación tiene hojas de Reclamación Interna y Sugerencias en las que podrá exponer sus quejas, peticiones o mejoras en los servicios. El cliente puede utilizar estas hojas si desea una atención personalizada o utilizar en su lugar las Hojas de Reclamaciones Oficiales al Servicio Provincial de Turismo del Gobierno de Aragón para las Reclamaciones generales de los servicios que presta la estación. Existe también a disposición de los clientes, para las incidencias en los remontes exclusivamente, Libros de Reclamaciones oficiales del Departamento de Transportes del Gobierno de Aragón.

Para efectuar cualquier reclamación será imprescindible la presentación del ticket de compra correspondiente.

Las reclamaciones, deberá realizarlas en la Oficina de Atención al Cliente de la Estación, con objeto de facilitarle una atención personalizada a sus reclamaciones.

24.- PLANO DE PISTAS y PARTE DE NIEVE- Los planos de pistas de los folletos impresos que distribuyen la estación y que figuran en la misma tiene un valor meramente indicativo y no informan sobre la concreta apertura y cierre de las pistas en la jornada de esquí. Los partes de nieve emitidos por la estación informan del estado de pistas y remontes y de calidad de la nieve en el concreto momento de su emisión. Los partes de nieve se pueden encontrar todos los días en la página web www.candanchu.com, en los puntos de venta de forfaits, alquiler y hostelería. Además, se emiten por la megafonía de la estación.

25.- FIN DE TEMPORADA. En los últimos días de la temporada, el horario de actividad de los remontes puede variar, en función de las condiciones meteorológicas y de nieve, recomendamos la consulta de las páginas web (parte de nieve) de la estación antes de ir a esquiar.

Las fechas de apertura y cierre de la estación se establecerá en función de diversas circunstancias: condiciones de explotación, cantidad y calidad del manto de nieve, etc. (dichas fechas serán comunicadas con la suficiente antelación en la citada página web).

26.- Datos de carácter personal.

26.1.- EXPLOTACIONES TURISTICAS CANDANCHU, S.A. les informa que los datos de carácter personal identificativos del usuario o de su representante legal - incluidas las imágenes que se capturen a través del sistema de grabación que tiene implementado serán recogidos en fichero del que EXPLOTACIONES TURISTICAS DE CANDANCHU S.A. es sujeto responsable y cuya finalidad es la gestión de clientes,

publicidad, y el cumplir las obligaciones contractuales asumidas, mantener la relación contractual formalizada en el momento de la adquisición del Abono de Temporada o Forfait, y en concreto la verificación del correcto cumplimiento de las obligaciones asumidas así como de las obligaciones asumidas por EXPLOTACIONES TURISTICAS DE CANDANCHU S.A. en la prestación de los servicios.

En este sentido, se le informa de que se dispone de un sistema de grabación de imágenes y captura de fotografías con el objeto de verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones asumidas mediante la adquisición de su abono o forfait.

El usuario autoriza expresamente la cesión de sus datos personales a EXPLOTACIONES TURISTICAS CANDANCHU, S.A. para la prestación de los servicios que sean necesarios en el desarrollo de la relación contractual y para la incorporación a sus respectivos ficheros de "Marketing" cuya finalidad es la promoción y comercialización de servicios de ocio o entretenimiento que oferten las mismas del mismo sector de actividad (deportes, ocio, transportes, hostelería y turismo), incluidas las comunicaciones comerciales previstas en el citado art. 21 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y del comercio electrónico.

El consentimiento prestado para el tratamiento y cesión de sus datos personales tiene carácter revocable, sin efecto retroactivo, respecto de los datos que no sean necesarios para la prestación de los servicios contratados, por lo que puede ejercitar respecto de los citados ficheros su derecho de acceso, cancelación, rectificación y oposición, en especial para la remisión de ofertas comerciales previstas conforme al citado artículo 21 de la Ley 34/2002 y para la inclusión de sus datos en el fichero de "marketing" con la finalidad descrita dirigiendo, gratuitamente solicitud escrita y firmada dirigida a las siguientes direcciones: EXPLOTACIONES TURISTICAS DE CANDANCHU S.A. Fichero "Maestro de Clientes" 22889 CANDANCHU (HUESCA).

Marque la casilla en caso de no desear recibir información de este tipo

26.2.- Se le informa asimismo que sus datos personales se incorporarán al fichero denominado "Video vigilancia" y/o serán tratados con la finalidad de seguridad a través de un sistema de video vigilancia, siendo el destinatario de sus datos personales EXPLOTACIONES TURISTICAS DE CANDANCHU S.A.

26.3.- Le rogamos que comunique de forma inmediata a EXPLOTACIONES TURISTICAS DE CANDANCHU S.A. cualquier modificación de sus datos de carácter personal a fin de que la información contenida en los ficheros de EXPLOTACIONES TURISTICAS DE CANDANCHU S.A. esté en todo momento actualizada y no contenga errores. Asimismo, con la aceptación de esta cláusula, reconoce que la información y los datos personales recabados son exactos y veraces.

26.4.- Le informamos de que la no cumplimentación o suministro de los datos de carácter personal indicados como obligatorios podrá tener como consecuencia que EXPLOTACIONES TURISTICAS DE CANDANCHU S.A. no pueda atender su solicitud.

26.5.- EXPLOTACIONES TURISTICAS DE CANDANCHU S.A. se comprometen a tratar sus datos de carácter personal de forma absolutamente confidencial y manifiesta tener implantadas las medidas de seguridad legalmente establecidas.