

## **NORMAS Y CONDICIONES USO DE LOS ABONOS DE LAS ESTACIONES DE ASTÚN Y CANDANCHÚ EN LA TEMPORADA 2018/2019**

1-La adquisición del forfait da derecho a la utilización de las instalaciones que se encuentren abiertas en las estaciones de Astún y 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 ambas estaciones y en sus correspondientes páginas web-, así como a las condiciones generales particulares establecidas por cada estación, y a las órdenes de su personal en el ejercicio de sus funciones.

2-Los forfaits son personales e intransferibles. Estación Invernal Valle de Astún, S.A. (EIVASA) y Explotaciones Turísticas de Candanchú, S.A. (ETUKSA) se reservan 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 (uso por persona distinta al titular) 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 las estaciones 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 la empresa que las haya expedido.

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 de la tarjeta, salvo para las tarjetas no reutilizables donde no se precisará dicha fianza y quedando el soporte en propiedad del cliente.. 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 y hasta el 31 de diciembre de la temporada siguiente, fecha en la que caducarán. Los forfaits de medio día y de debutantes caducan el día de su expedición.

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 EIVASA y/o CANDANCHU no dará derecho a compensación alguna.

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

8- Es facultad de cada una de las estaciones 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.

En ningún caso es reembolsable el importe del forfait

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 las estaciones 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, 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 EIVASA y CANDANCHU se reservan 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 babys e infantiles, únicamente pueden acceder al Telesilla acompañados de un adulto que se responsabilice de él (Reglamento de Transportes del Gobierno de Aragón) 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 en cualquiera de las dos estaciones 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 cada 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.
- El citado abono no haya sido usado con posterioridad a la fecha de la notificación de su pérdida.

En caso de pérdida, robo o extravío, de forfaits no nominativos, 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-DETERIORO. En caso de deterioro, y siempre que sea posible la lectura del forfait, se expedirá un duplicado sin cargo, quedando en poder de la estación el original deteriorado que será anulado automáticamente.

18-OLVIDO. En caso de olvido del Forfait Abono de Temporada o Días 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 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 en ninguna de las estaciones, se procederá a la devolución del importe pagado, excluyendo la cuantía correspondiente al S.O.V. 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 una de las dos estaciones 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 la estación en la que el cliente adquirió el abono- los usos no disfrutados al adquirir un nuevo forfait de temporada Astún-Candanchú en la siguiente campaña. En caso de que dicho Abono no fuera comercializado la carta-vale se aplicará a la adquisición del abono de temporada de dicha estación en la siguiente temporada.

El importe de la carta-vale será el correspondiente a la parte proporcional del precio relativo a la duración de la temporada que reste.

No procederá -compensación alguna en caso de accidente ocurrido con posterioridad al día 1 de marzo de la temporada en curso.

b) En los forfaits de días consecutivos, y previa reclamación, se entregará en el acto la correspondiente carta-vale por la parte proporcional de los días no usados.

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

20 -CIERRE DE ESTACIÓN. Cuando se produzca el cierre total de las dos estaciones de Astún y 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 última estación.

21- El esquí fuera de pista, en pista cerrada o no controlada por la estación, o contra las advertencias o instrucciones en materia de seguridad es peligroso y exime a EIVASA y ETUKSA de cualquier responsabilidad, asumiendo el usuario en cualquier caso los riesgos personales y materiales, así como los daños ocasionados a terceros o cosas.

22- El usuario debe utilizar las instalaciones conforme a las normas de las Estaciones, que están a su disposición en las respectivas Oficinas de Atención al Cliente o páginas web [www.astun.com](http://www.astun.com) y [www.candanchu.com](http://www.candanchu.com). En las mismas Oficinas 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. Las Estaciones tienen 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 prestan las estaciones. 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 Dirección de la Estación, con objeto de facilitarle una atención personalizada a sus reclamaciones.

24- SNOWPARK. El snowpark permanecerá abierto toda la temporada siempre y cuando las condiciones de seguridad, meteorológicas y/o de nieve lo permitan.

25- PLANO DE PISTAS y PARTE DE NIEVE- Los planos de pistas de los folletos impresos que distribuyen las estaciones y que figuran en las mismas 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 las estaciones informan del estado de pistas y remontes y de calidad de la nieve en el concreto momento de su emisión.

26- 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 las estaciones antes de ir a esquiar.

Las fechas de apertura y cierre de las estaciones se establecerán 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 las citadas páginas web).

27- Datos de carácter personal.

27.1 ESTACIÓN INVERNAL DEL VALLE DE ASTÚN, S.A. (en adelante, "EIVASA") y EXPLOTACIONES TURISTICAS CANDANCHU, S.A. ( en adelante, CANDANCHÚ) les informan 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 EIVASA y CANDANCHÚ tienen implementado- serán recogidos en fichero del que EIVASA y CANDANCHÚ son sujetos 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 EIVASA y CANDANCHÚ 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.

Asimismo, se informa a aquellas personas que hagan un uso fraudulento de abonos o forfaits que no sean de su titularidad, que su imagen será asimismo capturada por el sistema de grabación implementado por EIVASA y CANDANCHÚ, que la misma podrá ser exhibida al legítimo titular del abono o forfait –con la finalidad de verificar el uso fraudulento del mismo-, así como utilizada por EIVASA y/o CANDANCHÚ con la finalidad de iniciar las acciones legales pertinentes a los efectos de reclamar los daños y perjuicios que se le hubiera podido ocasionar.

EIVASA y CANDANCHÚ les informan que los responsables del tratamiento del fichero son " WEB DREAMS. S.L. Y SKI DATA " con domicilio en Parque Tecnológico Walqa, 22197 (Huesca) y Calle de la Granja, 30, 28.108 (Alcobendas, Madrid) respectivamente.

El usuario autoriza expresamente la cesión de sus datos personales a las sociedades ESTACION INVERNAL VALLE DE ASTUN, S.A. [EIVASA] y EXPLOTACIONES TURISTICAS CANDANCHU, S.A. [ CANDANCHU], 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: EIVASA - Fichero "Maestro de Clientes" 22889 VALLE DE ASTUN (HUESCA) y CANDANCHÚ- Fichero "Maestro de Clientes" 22889 CANDANCHU (HUESCA)

27.2 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 "Estación Invernal Valle de Astún, SA"

27.3 Le rogamos que comunique de forma inmediata a EIVASA y/o CANDANCHÚ cualquier modificación de sus datos de carácter personal a fin de que la información contenida en los ficheros de EIVASA y/o CANDANCHÚ 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.

27.4 Le informamos de que la no cumplimentación o suministro de los datos de carácter personal indicados como obligatorios podrá tener como consecuencia que EIVASA y/o CANDANCHÚ no puedan atender su solicitud.

**27.5** EIVASA y/o CANDANCHÚ se comprometen a tratar sus datos de carácter personal de forma absolutamente confidencial y manifiesta tener implantadas las medidas de seguridad legalmente establecidas.