

FAQ

Vallnord – Pal Arinsal FIRA ON LINE

30, 31 d'octubre i 1 de novembre

1.- On/Com puc comprar els forfets per la temporada 2020-21 si aquest any no es fa la Fira d'Andorra la Vella?

Pots comprar el teu forfet de temporada Ski&Bike, Ski&Nature o Valls del Nord, a les nostres oficines de La Massana, situades a l'Av. El Través núm. 2 – 1r 2a de dilluns a divendres de 09:00h a 14:00h i de 15:00h a 18:00h fins el 29 d'octubre.

Telèfon d'informació +376 878 000

També pots comprar el teu forfet de temporada Ski&Bike, Ski&Nature o Valls del Nord amb la promoció corresponent a la Fira, a través de la nostra botiga virtual en línia els dies 30, 31 d'octubre i 1 de novembre (24h) <https://shop.vallnordpalarinsal.com/ca/forfait-temporada.html>

En aquesta ocasió comptarem excepcionalment amb un punt de venda al centre d'Andorra els dies 5, 6, 7, 8, 12, 13, 14, 15, 19, 20, 21 i 22 de novembre. Av. Meritxell núm. 78 a Andorra la Vella (dins la perfumeria Gala).

A partir del dissabte 28 de novembre tenim previst obrir totes les taquilles i punts de venda habituals tant a Arinsal com a Pal i a La Massana, coincidint amb l'inici de la temporada (sempre i quan la climatologia i les condicions de seguretat ens ho permetin).

2.- No he comprat mai el forfet de temporada on line, què haig de fer?

En primer lloc has d'accedir a través del nostre web de venda, al menú dels forfets de temporada <https://shop.vallnordpalarinsal.com/ca/forfait-temporada.html>

Pots filtrar entre els dos tipus: Pal Arinsal o Valls del Nord (Pal Arinsal + Ordino Arcalís)

Posteriorment t'has de fixar en quin és el forfet que necessites segons la teva condició: primera compra, client fidel, resident a Andorra, resident a l'Alt Urgell...

Recorda que si ets client fidel, primerament hauràs d'haver iniciat la sessió amb el teu usuari i contrasenya: LOGIN (part superior dreta).

Un cop hagis triat el forfet de temporada que t'interessi (no es poden barrejar dos tipus de forfet diferents en la mateixa compra, per exemple un resident i un no resident), cal indicar la quantitat de cada tipus, i després omplir totes les dades que siguin obligatòries com ara els noms, cognoms i dates de naixement per a cadascun dels forfets indicats. És obligatori afegir una fotografia seguint les indicacions de la pàgina. En el mateix moment, el sistema també et demanarà que et registris a la nostra base de dades com a client, (pel que també us demanarà un telèfon de contacte, una adreça de mail, i un document entre d'altres).

Recorda llegir i acceptar tant les polítiques de cancel·lació, com les de privacitat i les condicions generals. Seguidament podràs procedir al pagament mitjançant la passarel·la corresponent de TPV.

En aquest punt veuràs que pots escollir la forma de pagament fraccionada en 3 pagaments si ho prefereixes (40% en el moment de fer la reserva, 30% al cap de 30 dies, i 30% restant al cap de 60 dies).

Tan bon punt el pagament es faci efectiu, rebràs diferents documents per mail, entre ells el comprovant de la compra: VOUCHER, amb un número de localitzador i un codi QR per poder recollir el teu forfet en els punts de venda que s'indiquin al mateix document.

3.- Quina diferència hi ha entre els diferents tipus de forfets?

El Ski&Bike és el forfet de temporada que correspon als dominis de Vallnord - Pal Arinsal i que és vàlid tant a l'hivern com a l'estiu per utilitzar lliurement totes les pistes i tots els remuntadors que estiguin oberts segons l'època de l'any a Pal i a Arinsal (10 mesos).

El Ski&Nature és el nou forfet de temporada hivern i estiu, que dona dret a utilitzar únicament els circuits de Skimo i de Raquetes a totes aquelles persones que no són esquiadors habituals i que no tenen cap altre forfet de temporada. A l'hivern inclou una pujada i una baixada al dia amb el telecabina de La Massana, amb el telecabina d'Arinsal (Orriols), amb el telecadira Josep Serra (Arinsal), i amb el telefèric Pal Arinsal. A l'estiu inclou una pujada i una baixada al dia, amb el telecabina de La Massana i amb el telefèric.

El Valls del Nord és el forfet de temporada d'esquí que inclou totes les pistes i remuntadors de Pal Arinsal i també d'Ordino Arcalís (aquest és vàlid només per l'hivern).

4.- Quin és el preu del forfet de temporada?

Ski&Bike Vallnord – Pal Arinsal

	Primera compra	Client fidel	Res. Alt Urgell	Res. Andorra
Infant Solt	315 €	285 €	220 €	70 €
Adult	*435 €	*375 €	*305 €	180 €
Jubilat	240 €	190 €	190 €	135 €
Infant Paq Fam	*75 €	*75 €	*75 €	

Ski&Nature Vallnord – Pal Arinsal

Adult / Jubilat	100 €
Infant	50 €

Valls del Nord
Pal Arinsal – Ordino Arcalís

	Primera compra	Client fidel	Res. Alt Urgell	Res. Andorra
Infant Solt	504 €	473 €	473 €	116 €
Adult	*652 €	*620 €	*620 €	234 €
Jubilat	277 €	266 €	266 €	214 €
Infant Paq Fam	*78 €	*78 €	*78 €	

5.- Hi ha prevista alguna compensació en cas de confinament per COVID-19 en els forfets de temporada?

Pels forfets de temporada Ski&Bike i Ski&Nature, EMAP SAU proposa les següents compensacions en cas d'un nou confinament general del país a causa d'un rebrot de la COVID-19*

Aquesta política només s'aplicaria en el cas que Vallnord – Pal Arinsal hagués de tancar per força major abans de la data prevista, el proper 11 d'abril del 2021. La compensació consistiria en realitzar un dipòsit per a tots els clients que així ho sol·licitin, per un import bescanviable en la compra del mateix forfet de la següent temporada d'hivern 2021-2022.

En cas de tancament anticipat i imprevist de l'estació abans del 16 de febrer de 2021, (on la temporada ja s'hauria cobert en un 60%), EMAP compensarà **amb el 100% el valor dels dies no amortitzats del forfet** respecte al preu de compra**. En cas que el client ja hagi amortitzat en la seva totalitat el forfet de temporada, aquesta compensació no podrà fer-se efectiva.

A partir del 17 de febrer del 2021, la garantia de compensació per COVID quedarà anul·lada.

** En el supòsit cas d'un confinament Andorrà, indistintament de les compensacions per la temporada 2021-2022, cal esmentar que els clients afectats gaudiran igualment del Forfet de Temporada per l'estiu 2021.*

*** Els dipòsits per la temporada 2021-2022 es faran sobre la tarifa de preus de la temporada 2020-2021.*

Per exemple: escollint com a referència un forfet de temporada d'adult "client fidel" amb una compra realitzada abans del 15/09, per un preu de 275€

275€ / 42€ (preu forfet de dia): 7 dies d'esquí serien necessaris per amortitzar el forfet.

1) En cas de tancament anticipat i imprevist de l'estació abans del dia 16 de febrer de 2021, si el client hagués fet ús del seu forfet durant 4 dies, EMAP, S.A.U. compensaria al client amb un abonament a descomptar en la compra del forfet de la temporada següent per import de:

4 dies amortitzats x 42 €/preu ff dia = 168€ amortitzats

PVP FF Temporada 275€ – 168 € amortitzats = 107€ a descomptar

La compensació pel client que serà vàlida en format bescanviable per la propera temporada d'hivern 21/22 seria de 107€

2) En cas de tancament anticipat i imprevist de l'estació abans del dia 16 de febrer de 2021, si el client hagués fet ús del seu forfait per 7 o més dies, no tindria cap dret a compensació donat que el valor del forfait (275 €) ja hauria sigut amortitzat.

3) En cas de tancament anticipat i imprevist de l'estació després del dia 16 de febrer de 2021, independentment dels dies amortitzats del forfait, el client no tindria cap dret a compensació.

6.- On/Quan puc recollir els forfets de temporada amb la promoció de la Fira?

Com a novetat aquest any, podràs recollir el forfait al centre d'Andorra els dies 5, 6, 7, 8, 12, 13, 14, 15, 19, 20, 21 i 22 de novembre.

Av. Meritxell núm. 78 a Andorra la Vella (dins la perfumeria Gala).

Dijous-Divendres de 16:00h a 20:00h

Dissabtes de 12:00h a 20:00h

Diumenge de 12:00h a 19:00h

Juntament amb el forfait Ski&Bike o Ski&Nature, obtindràs una invitació per a un dia d'Esquí o de Bike, i una mascareta de Vallnord – Pal Arinsal.

7.- On puc trobar més informació sobre el forfait de temporada?

Pots consultar les condicions generals, les polítiques de cancel·lació i d'altra informació d'interès, al següent enllaç: <https://vallnordpalarinsal.com/vnpaup/2019/12/CCGG-FFT-SB.pdf>

8.- Quin és el preu de l'Assegurança i quines cobertures te?

L'assegurança s'ha d'adquirir obligatòriament abans de la primera utilització del forfait.

Ski&Bike: 90 € (hivern i estiu)

Ski: 56 € (només hivern)

Pots consultar totes les cobertures al web de CreditVida – Crèdit Assegurances <https://www.creditvida.ad/salut/asseguranca-daccidents-desqui/>

9.- En què consisteix la garantia de cancel·lació?

La garantia de cancel·lació permet obtenir el reemborsament complert del forfait comprat, abans de l'inici de la temporada el 27 de novembre de 2020, sigui pel motiu que sigui.

Únicament s'haurà d'abonar el cost corresponent al preu del servei (15€ per forfet no retornables).

10.- Pot recollir el meu forfet de temporada una altra persona que no sigui jo si jo no hi puc anar?

Si. Algú altre pot recollir els forfets sempre i quan es presenti la documentació acreditativa corresponent per cadascun dels titulars dels forfets (DNI o Passaport, comprovant de la compra en línia...)

11.- Quin preu tindrà el forfet de 1 Dia la temporada vinent?

El forfet de 1 Dia tindrà els següents preus aquest proper hivern:

Adults de 16 a 64 anys: 42€

Infants de 6 a 15 anys: 36 €

Jubilats de 65 a 69 anys: 23 €

12.- Quan considereu que un client és fidel?

Qualsevol persona que hagi adquirit el forfet de temporada Ski&Bike o Valls del Nord en alguna ocasió les 3 darreres temporades (2017/18 o 2018/19 o 2019/20) és un Client Fidel per a nosaltres.

13.- Fins a quin dia puc adquirir el forfet de temporada al preu més econòmic?

El Ski&Bike mantindrà el preu actual fins al proper 27 de novembre 2020 (la promoció amb els regals queda limitada exclusivament als dies que duri la Fira Virtual 30, 31 d'octubre i 1 de novembre).

El Ski&Nature conservarà el mateix preu durant tota la temporada.

El Valls del Nord no patirà augments de preu ja que les dates d'aplicació de les millors tarifes ja han passat recentment (fins al 15 de setembre, i fins al 25 d'octubre)

14.- Apliqueu algun descompte o algun tipus de compensació pel forfet de temporada de l'any passat, amb el tancament avançat pel COVID?

En haver sobrepassat més del 81% de la temporada 2019/20 en el moment del tancament, i després d'haver tingut obert la majoria de dies més d'un 90% de pistes i remuntadors, tots els forfets de temporada es consideren com a amortitzats independentment de la seva utilització.

Els forfets de temporada es venen a uns preus promocionals que ja són especials i per tant no comporten descomptes addicionals associats.

15.- Què passa si Vallnord – Pal Arinsal no pot obrir finalment aquesta propera temporada, o no ho fa en la data prevista?

En el cas extrem (i segurament improbable), de que l'estació no pogués obrir les seves instal·lacions a causa d'un important rebrot del COVID que obligui al M.I. Govern d'Andorra a confinar el país impossibilitant l'activitat habitual prevista de desembre 2020 a abril 2021, es contactaria amb tots els clients amb la major celeritat possible per a informar-los de les solucions excepcionals que s'adoptin per a compensar els forfets pagats.

En el cas de que l'estació no pugui obrir en la data prevista (28 de novembre 2020), però ho faci en qualsevol altre moment que la climatologia i les condicions de seguretat ho permetin (abans del 4 de febrer), no es preveu cap compensació per als forfets de temporada no utilitzats o no amortitzats. Queden exemptes les persones que hagin patit un accident o malaltia greu i ho puguin justificar amb els informes mèdics corresponents abans del 31 de desembre de 2020.

16.- Puc fer el pagament del forfet de temporada de manera fraccionada?

Només fins al proper dia 1 de novembre, i només en les compres en línia, pots fraccionar el pagament del forfet de temporada en 3 terminis:

40% en el moment de fer la reserva

30% passats 30 dies de la data de la reserva

30% passats 60 dies de la data de la reserva

El pagament fraccionat no te cap cost ni suposa cap despesa addicional.

Els càrrecs s'efectuaran automàticament a la targeta associada a la teva reserva i rebràs un avís per mail amb 2 dies d'antelació que t'ho recordarà.

En cas de no finalitzar els pagaments acordats, el forfet es cancel·larà automàticament.

17.- Quines mesures sanitàries i de seguretat imposareu durant la temporada 2020/21 per lluitar contra el COVID-19 a l'estació?

A més de les mesures adoptades des del passat estiu pel que fa a la distància de seguretat en remuntadors i restaurants, a l'obligatorietat de dur mascareta i a les limitacions per nuclis familiars entre d'altres, Vallnord – Pal Arinsal seguirà tots els protocols que marquin les autoritats sanitàries dins el nostre territori per a que la nostra activitat es pugui desenvolupar tranquil·lament i amb total seguretat tenint en compte totes i cadascuna de les recomanacions que es facin al respecte.

18.- Vull comprar el Forfet de Temporada com a Client Fidel al web Shop.vallnordpalarinsal.com, i la pàgina em dona error, no em deixa avançar..

Per a que la pàgina et reconegui com a client fidel, t'has de registrar prèviament i iniciar sessió amb el teu usuari (adreça e-mail) i la teva contrasenya: LOGIN, *part superior dreta*.

Contacta amb nosaltres per a que confirmem que estàs a la base de dades de clients fidels i et recordarem les teves dades d'accés.

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

e-mail shop.palarinsal@vallnord.com

19.- Què he de fer per tenir el forfet de temporada del meu fill menor de 5 anys?

Els infants nascuts al 2015 o després, poden gaudir del forfet de temporada gratuïtament, sempre i quan presentin la documentació acreditativa a les nostres taquilles o punts de venda habilitats. No és possible reservar aquest tipus de forfet a la botiga en línia.

20.- Amb el forfet Valls del Nord, obtindrè els mateixos regals que amb el Ski&Bike o el Ski&Nature?

No, el forfet Valls del Nord no compta amb cap promoció associada.