

FOIRE AUX QUESTIONS

1- Que dois-je faire en cas de perte ou de vol ? À qui dois-je m'adresser ?

En cas de perte ou de vol du Forfait Plus+ à Grandvalira, Ordino-Arcalís ou à Pal-Arinsal, contactez immédiatement le service clientèle du Forfait Plus+ en envoyant le [formulaire web](#) ou par téléphone au +376 89 18 00, afin de bloquer votre forfait et d'éviter ainsi un usage illégal. Adressez-vous ensuite à un guichet agréé de la station de Grandvalira, Ordino-Arcalís ou Pal-Arinsal, qui vous délivrera une copie de votre forfait.

2- Puis-je souscrire l'assurance ski si j'ai déjà utilisé mon Forfait Plus+ ?

L'assurance ski doit être souscrite au moment de l'achat du Forfait Plus+ ou, dans tous les cas, avant de skier. Si le forfait a été utilisé, vous ne pourrez plus ajouter l'assurance. Si vous n'avez pas souscrit d'assurance lors du processus d'achat en ligne, vous pouvez le faire lorsque vous vous présentez au guichet pour retirer votre Forfait Plus+, en faisant la demande avant l'impression de votre Forfait Plus+. Si votre Forfait Plus+ a déjà été imprimé, vous ne pouvez alors souscrire qu'une assurance saisonnière (59 €).

Attention : une fois que vous êtes parti skier, vous ne pouvez plus souscrire d'assurance. Vous pouvez consulter les couvertures sur www.creditassegurances.ad. Le Forfait Plus+ n'inclut pas la garantie météorologique.

3- Quelles sont les étapes à suivre en cas d'accident ?

En cas d'accident sur les pistes, vous devrez présenter votre Forfait Plus+ dans l'un des centres médicaux de Grandvalira Resorts. Rappelez-vous que pour être couvert, votre Forfait Plus+ devra contenir l'assurance. Dans le cas contraire, les frais médicaux ne seront pas pris en charge et devront être payés directement par le client. Consultez nos conditions de couverture sur www.creditassegurances.ad.

4- Si j'étais titulaire d'un Forfait Plus+ pendant la saison précédente, dois-je le renouveler pour la nouvelle saison ?

Oui, Forfait Plus+ doit être renouveler chaque saison. Vous pouvez le faire sur votre compte [My GrandSki](#), accédant avec votre courriel et mot passe et effectuer a nouveaux le paiement de 5€ de frais d'inscription pour la saison 2022-23.

5- Comment puis-je recharger mon Forfait Plus+ ?

Si la saison précédente vous aviez un Forfait Plus+ ou Forfait Saison, vous pouvez le réutiliser et le rechargez sur votre compte [My GrandSki](#).

6- Comment acquérir un Forfait Plus+ au nom d'une autre personne ?

Les Forfaits Plus+ seront remis personnellement à l'acheteur dans l'un des points de retrait de Grandvalira Resorts qui aura été indiqué lors de l'achat du forfait (il faudra préalablement montrer le localisateur généré au cours du processus d'achat). L'acheteur devra présenter une carte d'identité ou un passeport avec sa photographie.

Si l'acheteur ne peut pas venir personnellement récupérer son forfait, il devra rédiger une autorisation signée et joindre une photocopie de sa carte d'identité.

7- De quelles remises et de quels avantages puis-je bénéficier avec mon Forfait Plus+ ?

Avec votre Forfait Plus+, vous pourrez bénéficier d'une réduction de 5 % sur certains des services de la station de Grandvalira, Pal-Arinsal et d'Ordino-Arcalís (École de ski et de snowboard, location et magasin). Vous devrez présenter le Forfait Plus+ à la station au moment de profiter de la réservation des services.

8- Quels sont les tarifs des différents types de forfait plus+ ?

Les tarifs appliqués le premier jour de ski varient en fonction du type de ski, en tenant compte de l'âge de chacun des détenteurs de forfaits. Tous les tarifs sont susceptibles d'être modifiés par Grandvalira Resorts lors de périodes spéciales pendant la saison 2022-23.

TARIFS PVP GUICHETS

	GRANDVALIRA	PAL ARINSAL	ORDINO ARCALÍS
ADULTE	60€	47€	43€
JUNIOR	52€	42.20€	38.60€
ENFANTS	40€	37.60€	36.60€
SENIOR	36€	26.50€	24.20€
ASSURANCE	5.9€	5.9€	5.9€

9- Au bout de combien de jours considère-t-on que le Forfait Saison est amorti ?

Au bout de 18 jours, vous aurez amorti votre Forfait Plus+ et le reste de vos descentes seront gratuites (prix de référence : 60 € le premier jour et, les jours qui suivent, 60 € - 15 %).

Le montant maximal du Forfait Plus+ que vous pourriez arriver à payer est de 1095 €, qui est l'équivalent du PVP du Forfait Saison 2022-2023.

10- Je suis un client du Forfait Plus+, mais j'ai oublié mes codes d'accès. Que dois-je faire ?

Vous pouvez entrer sur <https://plus.grandvalira.com> muni de vos données client autant de fois que vous le désirez. Si vous les avez oubliées, sélectionnez « J'ai oublié mon code d'accès » et nous vous en fournirons d'autres.

11- Qu'est-ce que « MyGrandSki » ?

[MyGrandSki](#) est un registre unique d'identification de client. Avec votre compte [MyGrandSki](#), vous pourrez unifier vos données, vous connecter à tous nos services et acheter en un seul clic (Wi-Fi, appli, Forfait Saison, newsletter, Forfait Plus+, achats en ligne, etc.). C'est facile et rapide.

12- Comment puis-je recharger mon forfait Plus+ ?



Suivez les étapes ci-dessous pour recharger correctement votre Forfait plus+ :

1. Localisez le dernier forfait de ski actif que vous avez utilisé sur les pistes, car vous aurez besoin des numéros centraux du code imprimé.
2. Lors du processus de paiement, une fois que vous avez sélectionné les produits souhaités, sélectionnez "recharger maintenant" et remplissez le code. Vérifiez que la numérotation indiquée correspond au numéro figurant sur votre forfait de ski imprimé.
- 3) Si vous n'avez pas votre forfait physique à portée de main, vous pouvez nous contacter via le formulaire web ou vous pouvez demander un duplicata à nos guichets.
4. Si nécessaire, faites le même choix pour chaque membre de l'achat.