Versió en català

CONDICIONES GENERALES DE LOS FORFAITS

1. La adquisición del forfait de día, varios días o las promociones de forfaits, en cualquier modalidad, da derecho a su titular a la utilización de las instalaciones que se encuentren abiertas al público, y obliga a cumplir con las normas de funcionamiento y seguridad internas de la estación y de la que sea de aplicación, incluyendo las directrices e instrucciones del personal de la estación.

2. Para la adquisición del forfait el titular, sino es adulto, deberá presentar obligatoriamente la documentación (DNI, NIE o pasaporte) que permita acreditar la edad.

Franjas de edad de los forfaits:

Menor: hasta 6 años, nacidos a partir del 1/1/2019
Infantil: de 7 a 11 años, nacidos entre el 2014 y el 2018 ambos incluidos
Joven: de 12 a 24 años, nacidos entre el 2001 y el 2013 ambos incluidos
Adulto: de 25 a 64 años, nacidos entre el 1961 y el 2000 ambos incluidos
Veterano I: de 65 a 74 años, nacidos entre el 1951 y el 1960 ambos incluidos **Veterano II:** a partir de 75 años, nacidos hasta 31/12/1950

Cuando existan cambios de rango de edad se tendrá siempre como referencia el año de nacimiento y, en ningún caso, se tendrá como referencia la edad del momento en que se realiza la compra. Este criterio será, siempre, el que prevalecerá en todas las franjas de edad.

3. Para poder acceder a cualquier oferta por edades o modalidades será obligatoria la presentación de la documentación que acredite el cumplimiento de las condiciones que indique la estación.

4. Masella no emitirá ningún forfait sin que previamente hayan sido comprobados los datos personales y se haya acreditado cumplir con las condiciones para beneficiarse de las ofertas o descuentos aplicables, así como se acredite el pago del precio a través de cualquiera de los canales que Masella pone a disposición de los esquiadores. Una vez emitido el forfait, ya no se permitirá el cambio por otra modalidad, si éste ya ha sido utilizado.

5. Será responsabilidad del esquiador informarse previamente de las ofertas o descuentos que puedan ajustarse y aplicarse a sus condicionantes personales o particulares. Las promociones y los descuentos nunca seran acumulativos. Masella no se obliga a realizar reembolso, total o parcial, motivado por el desconocimiento del esquiador de la existencia de descuentos u ofertas aplicables en el momento de la adquisición, como tampoco como consecuencia de publicaciones de ofertas especiales posteriores a la adquisición que pudieran

resultar más ventajosas. La adquisición del producto conlleva el conocimiento por parte del esquiador de las condiciones de aplicación, alcance y las relacionadas con su uso, vigencia, etc.

6. Se accede a la red de remontes con el forfait manos libres en cualquier modalidad.

7. El soporte de los forfaits abre los turnos de acceso de cada una de las instalaciones del dominio esquiable. Se cobrarán 2 € por soporte / forfait (no reembolsable). El soporte quedará en propiedad del esquiador y servirá para recargar el forfait en futuras esquiadas. La recarga del forfait se realiza en la tienda web de Masella clicando en este link. Los pasos a realizar son: entrar en el área registrada (o registrarse por primera vez), seleccionar el producto que se desea, especificar "Ya tengo el soporte del forfait", asignar el nombre del propietario del forfait, añadir número WTP (Código en el reverso del soporte del forfait) y pagar con tarjeta a través de la pasarela bancaria.

8. El precio del forfait incluye el Seguro Obligatorio de Viajeros (SOV) y IVA aplicable equivalente al 10%. El precio del forfait no incluye cobertura de seguro por accidentes en pistas y ocurridos en las instalaciones de la estación, excepto los ocasionados directamente por remontes (AOV) cuando así esté acreditado (en este supuesto se excluyen expresamente aquellos derivados del mal uso por parte del esquiador en el remonte o aquellos producidos por negligencia, descuido o sean imputables al esquiador). Será responsabilidad del titular del forfait o persona que requiera la asistencia del personal de la estación o de terceros abonar el importe de los servicios y daños producidos en la estación o sus bienes o personas, con excepción de los supuestos indicados anteriormente, o en su caso, contratar una póliza de accidentes personales particulares que den cobertura en caso de accidente en las instalaciones de la estación donde se haga uso del forfait. El seguro de accidente en pistas, opcionalmente y en caso de no disponerlo, se puede tramitar en la tienda web. El precio son 3,50 €/día.

9. Los precios de los forfaits y promociones, para esta temporada 2024-2025, tienen una bonificación de 3 €/persona/forfait cuando se compran online en www.masella.com. Esta bonificación 3 €/persona/forfait, en la compra online, se aplica en los rangos de edad de adulto, niño y joven y en las tarifas de los dominios de Masella y, también, de Alp 2500 (La Molina + Masella).

10. Todos los forfaits, en cualquier modalidad, son personales e intransferibles. Queda totalmente prohibida su reventa o cesión. La cesión, reventa, manipulación del soporte, uso inadecuado, o incumplimiento de las obligaciones del titular o portador, es considerado un acto fraudulento del titular, y en su caso, del portador en si es diferente. Sin perjuicio de las acciones legales que pueda emprender la estación contra el titular, el portador en es diferente, por uso fraudulento o incumplimiento de los deberes y obligaciones que asume como portador o titular, conllevará la retirada inmediata del forfait por parte del personal

de la estación, o en su caso, el bloqueo automático del forfait para acceder a las instalaciones de la estación, sin que el titular pueda exigir ningún tipo de compensación o indemnización.

11. Todos los forfaits, en cualquier modalidad, están sujetos a la política de cancelación.

12. Para conocer los tipos de forfaits, las prestaciones y donde comprarlos consulte la web corporativa www.masella.com

13. El mapa de pistas, o cualquier información en el soporte o canal de distribución que determine la estación, tiene un valor meramente indicativo y orientativo, en especial en lo referente a la apertura o cierre total o parcial de la estación de esquí y de sus instalaciones. Será responsabilidad del cliente informarse convenientemente de las condiciones de uso y meteorológicas, así como de cambios puntuales, relacionadas con la apertura, cierre y estado de las instalaciones que pueda emitir la estación previamente al inicio de la actividad.

14. En caso de contradicción entre la información del comunicado de pistas, la proporcionada por cualquier otro medio y la señalización en pistas, prevalecerá siempre la prohibición de acceso o la indicación que sea más restrictiva en cada caso.

15. Para realizar cualquier reclamación o incidencia en relación con el forfait el titular deberá dirigirse a las Oficinas de Atención al Esquiador de la estación de esquí de Masella, o al correo electrónico de atención al esquiador: masella@masella.com

16. La adquisición del forfait implica el conocimiento y aceptación de estas condiciones. La resolución de las incidencias y / o contingencias que registren los titulares de un forfait La Molina + Masella así como estas condiciones de uso serán de igual aplicación.

17. Los forfaits de día, varios días y las promociones, comprados online o presencialmente durante la temporada 2024-25 (o anteriores) no utilizados/das no serán válidos para la temporada 2025-26 ni en temporadas siguientes.

18. En caso de fuerza mayor, así como en aquellas suposiciones en las cuales por circunstancias excepcionales no contempladas (variación del coste de la energía, etc.) en las tarifas de los abonos y que dificulten o agraven extraordinariamente el cumplimento de las obligaciones, Masella podrá modificar el precio de los productos y fijarlo en función de las nuevas circunstancias. En este caso, Masella deberá acreditar y notificar si hay circunstancias excepcionales, así como las consecuencias en el funcionamiento de los servicios que se prestan.

19. Por condiciones de seguridad de la instalación alguna de estas cláusulas

puede ser modificada por el propio personal de la estación y prevalecerán las indicaciones dadas por el mismo en caso de incidencia.

20. La red de remontes es exclusivamente para el transporte de esquiadores y surfistas que adquieren el título de transporte (forfaits o abonos de temporada en cualquier modalidad) para la práctica del esquí o snowboard. En casos muy excepcionales, por motivos de seguridad o salud de los usuarios que están en la montaña, se pueden realizar trayectos peatonales con forfait sólo bajo el visto bueno del Jefe de Explotación. El coste del forfait de un trayecto peatonal es de 20 €.

21. En los controles de acceso a los remontes el sistema verifica, por control antropométrico, que el usuario coincide con el forfait en todos los puntos de control, para evitar el uso indebido e intercambio de forfaits de día y otras promociones. Los datos biométricos generados con la imagen del sistema, solo se utilizarán conforme a la finalidad mencionada y únicamente durante la comprobación. Los datos solo se almacenarán durante la vigencia del forfait o hasta un máximo de 30 días. La finalidad es para evitar el fraude en el uso de los forfaits de día y otras promociones en las instalaciones, reducir aglomeraciones en los puntos de acceso a los remontes y cumplir la normativa de prevención de riesgos laborales.

22. En la tienda web de www.masella.com , una vez dentro el perfil personal en que se ha realizado la compra (usuario + password), se puede consultar el número de días esquiados.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN

1. Será responsabilidad del esquiador informarse previamente del estado de la nieve y de la apertura de pistas y remontes del día a través del Infonieve, que se puede consultar en las redes sociales oficiales de la estación, la web, la App, en las Oficinas de Atención al Esquiador y en las taquillas de venta de forfaits situadas en las bases de la estación. La estación no realizará el reembolso, total o parcial, del importe del forfait adquirido, por ningún motivo o contingencia derivadas de las condiciones de la nieve, meteorológicas y estado de apertura de pistas y remontes que impidan o limiten el uso del forfait en su dominio, independientemente de la temporalidad de la afectación o contingencia.

2.Una vez adquiridos los forfaits, promociones o packs no se realizan devoluciones incluso si no se han consumido. Los forfaits, promociones o packs son productos para consumir únicamente dentro de la temporada en curso.

NORMATIVA DE USO DE FORFAITS, PISTAS E INSTALACIONES

La normativa de uso de los forfaits, de las pistas y de las instalaciones está expuesta públicamente en la cartelera de la Oficina de Atención al Esquiador y en la web www.masella.com

1.Para la utilización de los remontes es imprescindible llevar cualquier tipo de forfait expedido por la estación.

1. Los forfaits son personales e intransferibles.

2. Los importes de los forfaits no serán reembolsados por ningún motivo (condiciones meteorológicas, estado de la nieve, cierre total o parcial de las instalaciones, etc.). En situaciones excepcionales los forfaits se regirán por la política de cancelación.

3. En caso de pérdida, deterioro y olvido del forfait recargable, en cualquier modalidad, se procederá de las siguientes maneras:

   -Si se pierde el forfait manos libres recargable (o el forfait de un solo uso) de Masella o Alp 2500 se pierde el depósito del soporte (2 €) y el importe del producto que se ha adquirido del día, así como también el seguro del día o días, en caso de que se hubiera adquirido. En caso de pérdida de forfaits de 1 día o varios días o promociones de Masella o Alp 2500 no se reembolsarán. Excepcionalmente, si se pierde el forfait de 1 día o varios días o promociones de Masella o Alp 2500, se hacen duplicados si se acredita **sólo con el tiquet de compra entregado en taquillas, el tiquet de las máquinas expendedoras o el tiquet recibido en el momento de la compra online (no sirven los comprobantes bancarios)**. En ningún caso se reembolsarán los forfaits en los que ya tienen aplicado un descuento.

   -Si se deteriora el forfait se emitirá un duplicado contra la entrega del original deteriorado e inoperativo con un coste de 2 €, correspondiente a un nuevo soporte (no reembolsable).

   -Si se olvida el forfait recargable en casa habrá que adquirir un nuevo soporte (no reembolsable) y abonar el tipo de forfait que se desee consumir.

4. El titular del forfait reconoce y asume en todo caso los riesgos que se derivan de la práctica deportiva del esquí y, en general, de todos aquellos daños personales o materiales que se produzcan en el desarrollo de la actividad, ya sea por el uso de los remontes, por las pistas de esquí u otras instalaciones o dependencias complementarias. El titular del forfait es responsable de sus actos y omisiones, así como de las actuaciones o conductas negligentes que pongan

en riesgo su integridad física o de terceros, y que no hayan previsto las propias las propias limitaciones físicas para la práctica del deporte o las inherentes al nivel de esquí personal.

5. El comportamiento inadecuado o de las normas básicas de utilización de las instalaciones que a criterio de Masella ponga en riesgo al propio titular o a terceros, así como el incumplimiento de las instrucciones, advertencias y señalización de Masella, facultará al personal de la estación para proceder a la retirada del forfait (o bloqueo en su caso), todo ello sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales en las que adicionalmente hubiera podido incurrir.

6. El esquí fuera de pista, en pista cerrada o no balizada y señalizada por Masella, o contra las advertencias o instrucciones en materia de seguridad o el uso adecuado del forfait, puede conllevar la retirada o bloqueo automático de este, y en cualquier caso exime a Masella de cualquier responsabilidad.

7. Es facultad de la estación determinar las fechas y horarios de apertura y de cierre de sus instalaciones teniendo en cuenta las circunstancias técnicas y meteorológicas existentes y las condiciones de seguridad, así como otras causas que puedan afectar el desarrollo de la actividad. El horario de explotación del dominio esquiable de Masella, durante la temporada 2025-26 es cada día laborable (Lunes a Viernes) de 9,15 a 16,00 h (última subida) y fines de semana y festivos de 9,00 a 16,00 h (última subida). Y el horario del Esquí Nocturno es de 18,00 a 20,00 h (los jueves) y de 18,00 a 20,30 h (los sábados y festivos), durante las noches de apertura según previsión de calendario nocturno que se puede consultar en www.masella.com

8. El soporte del forfait hay que llevarlo en el bolsillo izquierdo de la chaqueta, con la cremallera cerrada, a fin de facilitar que los turnos se abran. En caso de que los controladores de forfaits y/o otros trabajadores de la estación lo requieran habrá que mostrarlo.

9. Los forfaits se aseguran con la fecha del día que se pasa por el turno del remonte, según la normativa de la compañía de seguros. El seguro del forfait se puede tramitar online en la tienda web, o en las máquinas expendedoras o en las taquillas.

10. En caso de uso fraudulento (reventa ilegal, cesión a terceros, falsificación, forfaits perdidos y encontrados por el suelo, etc.) el forfait quedará anulado y se penalizará con el doble del precio del producto defraudado. El importe de la penalización, en el caso de los forfaits, deberá abonarlo el esquiador / surfista que lleve un forfait de un tercero, por eso es muy importante no comprar forfaits a otros esquiadores/surfistas. El personal de la estación puede realizar controles

aleatorios a los esquiadores, pidiendo el DNI, para contrastar fechas de nacimiento con las franjas de edad de los forfaits.

11. El precio del forfait será según la tarifa vigente de la temporada en curso, publicada por los medios adecuados de los que dispone la estación.

12. Los forfaits de Masella de los municipios de Alp, Das y Urús son para la práctica del esquí como actividad de ocio. Con estos forfaits no se permite el ejercicio profesional.

13. El esquiador / surfista estará obligado a identificarse a requerimiento del personal de la estación.

14. Las instalaciones y las pistas de la estación de Masella están diseñadas para la práctica del esquí alpino, telemark, snowblades o el snowboard. Otras modalidades deportivas y otros dispositivos (snowscoot, etc.) no están admitidos.

15. Todos los esquiadores, surfistas y usuarios de las pistas y las instalaciones deben cumplir las Normas de Seguridad FIS que se pueden consultar haciendo clic AQUÍ.

16. El personal de la estación le indicará e informará sobre cualquier contingencia no indicada anteriormente.

17.La adquisición de cualquier producto implica la aceptación de las condiciones generales de los forfaits, la política de cancelación y la normativa de uso de los forfaits, las pistas y las instalaciones.

18. La estación no se responsabiliza del material y/o equipo dañado de los surfistas y esquiadores (esquís, tablas de snowboard, ropa manchada, etc.).

EL DOMINIO ESQUIABLE DE LA MOLINA + MASELLA

1. El dominio esquiable La Molina + Masella ofrece 145km esquiables.

2. El sector común entre La Molina + Masella se conoce con el nombre de Dues Estacions. Los cruces entre las estaciones están convenientemente señalizados en este sector. Si no se conoce el dominio esquiable hay que leer e interpretar la señalización en pistas y en el mapa de bolsillo o la APP, en particular en el sector de Dues Estacions.

3. Esquiar en el dominio esquiable de La Molina + Masella requiere un forfait o un abono de La Molina + Masella. Con un forfait o un abono de una estación no

se puede esquiar en la otra. Pasar de una estación a otra sin un forfait o un abono de La Molina + Masella implica volver con el forfait de regreso a adquirir en las taquillas, situadas en la base de las respectivas estaciones. El forfait de regreso tiene un coste de 8 €.

4. Los forfaits de La Molina + Masella los municipios de Alp, Das y Urús son para la práctica del esquí como actividad de ocio. Con estos forfaits no se permite el ejercicio profesional.

OBJETO

Las presentes Condiciones Generales regulan la adquisición de los servicios ofertados en el sitio web www.masella.com , del que es titular TELESQUIS DE LA TOSSA DE, ALP DAS Y URUS, S. A. (en adelante, Masella). La adquisición de cualesquiera de los servicios conlleva la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las Condiciones Generales que se indican, sin perjuicio de la aceptación de las Condiciones Particulares que pudieran ser de aplicación al adquirir determinados servicios. Estas Condiciones Generales podrán ser modificadas sin notificación previa, por tanto, es recomendable leer atentamente su contenido antes de proceder a la adquisición de cualquiera de los servicios ofertados.

IDENTIFICACIÓN

MASELLA, en cumplimiento de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, le informa de que:

- Su denominación social es: TELESQUIS DE LA TOSSA DE ALP, DAS Y URUS, S. A.
- Su nombre comercial es: Masella.
- Su CIF es: A17012824.
- Su domicilio social: Avda. Peu de Pistes s/n - 17538 MASELLA - GIRONA
- Está inscrita en el Registro Mercantil de GIRONA Hoja GI-61879 Tomo 3136 Folio 172.

COMUNICACIONES

Para comunicarse con nosotros, ponemos a su disposición diferentes medios de contacto que detallamos a continuación:

- Tfno: 972144000-Horario: 1 noviembre al 1 de mayo de lunes a domingo de 8.30 a 17.30 h. De 2 mayo a 31 de octubre de lunes a viernes de 8 a 16 h.
- Email: rgpd@masella.com (Solo consultas relativas a la Protección de Datos).
- Email: masella@masella.com (Cualquier consulta, sugerencia, quejas, etc.)
- Dirección postal: Avda. Peu de Pistes s/n 17538 Masella - Girona.

Todas las notificaciones y comunicaciones entre los usuarios y Masella se considerarán eficaces, a todos los efectos, cuando se realicen a través de cualquier medio de los detallados anteriormente.

SERVICIOS

Los servicios ofertados, junto con las características principales de los mismos y su precio aparecen en pantalla. Masella se reserva el derecho de decidir, en cada momento, los productos y/o servicios que se ofrecen a los Clientes. De este modo, Masella podrá, en cualquier momento, añadir nuevos productos y/o servicios a los ofertados actualmente. Así mismo Masella se reserva el derecho a retirar o dejar de ofrecer, en cualquier momento, y sin previo aviso, cualesquiera de los servicios ofrecidos. Una vez dentro de www.masella.com , y para acceder a la contratación de los distintos servicios, el -Usuario deberá seguir todas las instrucciones indicadas en el proceso de compra, lo cual supondrá la lectura y aceptación de todas las condiciones generales y particulares fijadas en www.masella.com Los precios de los servicios que se recogen en www.masella.com vendrán expresados en Euros salvo que se exprese lo contrario y estarán garantizados durante el tiempo de validez de los mismos, salvo error de impresión y sea cual sea el destino del pedido. Los precios finales de todos los servicios, junto a sus características, las ofertas, descuentos, etc. se reflejan en cada uno de los servicios que se ofrecen en www.masella.com Los precios de los servicios pueden variar en cualquier momento. En este caso, el precio a aplicar será el vigente en la fecha de realización del pedido. De cualquier modo, el coste final será comunicado al cliente en el proceso de compra electrónica antes de que éste formalice su aceptación.

PROCESO DE COMPRA Y/O CONTRATACIÓN

Para realizar cualquier compra en www.masella.com, es necesario que el cliente sea mayor de edad.

Los pasos para realizar la compra son:

1. Acceder a la compra desde usuario registrado o nuevo usuario.
2. Escoger forfait.

3. Introducir nombre completo y adjuntar documentación requerida en el proceso de compra.
4. Introducir datos personales.
5. Aceptar la Política de Privacidad y los Términos y Condiciones del servicio.
6. Introducir datos de pago.
7. Pagar.
8. Recepción vía mail de confirmación.

El contrato se archivará electrónicamente. Así mismo es recomendable que el cliente imprima y/o guarde una copia en soporte duradero de las condiciones de venta al realizar su pedido, así como también del comprobante de recepción enviado por Masella por correo electrónico.

FACTURACIÓN

Junto con su pedido, recibirá la correspondiente factura, en caso de solicitarse. A tal efecto, el cliente consiente que dicha factura se le remita en formato electrónico. El cliente la recibirá vía email. Podrá, en cualquier momento, revocar este consentimiento, y recibirlo en formato papel siempre que lo solicite.

FORMAS DE PAGO

Podrá realizar el pago a través de nuestra web a través de tarjeta de crédito o débito. Puede realizar el pago de manera inmediata a través de la pasarela de pago seguro SSL de nuestro Banco.

RESPONSABILIDAD Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Masella podrá suspender, retirar o cancelar parcial o totalmente los servicios sometidos a contratación en cualquier momento y sin necesidad de aviso previo. La previsión anterior no afectará a aquellos servicios que están reservados para usuarios registrados o que son objeto de contratación previa y que se regirán por sus condiciones específicas.

ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

Según la Resolución de litigios en línea en materia de consumo de la UE y conforme al Art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013, le informamos que la Comisión Europea facilita a todos los consumidores una plataforma de resolución de litigios en línea que se encuentra disponible en el siguiente enlace: http://ec.europa.eu/consumers/odr/

LEGISLACIÓN APLICABLE

Las condiciones presentes se regirán por la legislación española vigente.
La lengua utilizada será el Castellano.

En Masella, noviembre de 2025