Versió en castellà

CONDICIONS GENERALS DELS FORFETS

1. L'adquisició del forfet de dia, varis dies o les promocions de forfets, en qualsevol modalitat, dona dret al seu titular a la utilització de les instal·lacions que es trobin obertes al públic, i obliga a complir amb les normes de funcionament i seguretat internes de l'estació i de la que sigui d'aplicació, incloent les directrius i instruccions del personal de l'estació.

2. Per l'adquisició del forfet el titular, sinó és adult, haurà de presentar obligatòriament la documentació (DNI, NIE o passaport) que permeti acreditar l'edat.

Les franges d'edat dels forfets són:

Menor: fins a 6 anys, nascuts a partir del 1/1/2019
Infant: de 7 a 11 anys, nascuts entre el 2014 i el 2018 ambdós inclosos
Jove: de 12 a 24 anys, nascuts entre el 2001 i el 2013 ambdós inclosos
Adult: de 25 a 64 anys, nascuts entre el 1961 i el 2000 ambdós inclosos
Veterà I: de 65 a 74 anys, nascuts entre el 1951 i el 1960 ambdós inclosos
Veterà II: a partir de 75 anys, nascuts fins el 31/12/1950

Quan hi hagi canvis de rang d'edat es tindrà sempre com a referència l'any de naixement i, en cap cas, es tindrà com a referència l'edat del moment en què es realitza la compra. Aquest criteri serà, sempre, el que prevaldrà en totes les franges d'edat.

3. Per poder accedir a qualsevol oferta per edats o modalitat serà obligatòria la presentació prèvia de la documentació que acrediti el compliment de les condicions que indiqui l'estació.

4. Masella no emetrà cap forfet sense que prèviament hagin estat comprovades les dades personals i s'hagi acreditat complir amb les condicions per beneficiar-se de les ofertes o descomptes aplicables, així com s'acrediti el pagament del preu a través de qualsevol dels canals que Masella posa a disposició dels esquiadors. Una vegada emès el forfet, ja no es permetrà el canvi per una altra modalitat, si aquest ja ha estat utilitzat.

5. Serà responsabilitat de l'esquiador informar-se prèviament de les ofertes o descomptes que puguin ajustar-se i aplicar-se als seus condicionants personals o particulars. Les promocions i els descomptes mai seran acumulatius. Masella no s'obliga a realitzar reemborsament, total o parcial, motivat pel desconeixement de l'esquiador de l'existència de descomptes o ofertes aplicables en el moment de l'adquisició, com tampoc com a conseqüència de publicacions d'ofertes especials posteriors a l'adquisició que en poguessin

resultar més avantatjoses. L'adquisició del producte comporta el coneixement per part de l'esquiador de les condicions d'aplicació, abast i les relacionades amb el seu ús, vigència, etc.

6. S'accedeix a la xarxa de remuntadors amb el forfet mans lliures en qualsevol modalitat.

7. El suport del forfet obre els torns d'accés de cada una de les instal·lacions del domini esquiable. Es cobraran 2€ pel suport del forfet (no reemborsable). El suport quedarà en propietat de l'esquiador i servirà per recarregar el forfet per futures esquiades. La recàrrega del forfet es realitza a la botiga web de Masella clicant en aquest link. Els passos a realitzar són: entrar a l'àrea registrada (o registrar-se per primera vegada), seleccionar el producte que es desitja, especificar "Ja tinc el suport del forfet", assignar el nom del propietari del forfet, afegir número WTP (Codi al revers del suport del forfet) i pagar amb tarja a través de la passarel·la bancària.

8. El preu del forfet inclou l'Assegurança Obligatòria de Viatgers (AOV) i IVA aplicable equivalent al 10%. El preu del forfet no inclou cobertura d'assegurança per accidents a pistes o ocorreguts a les instal·lacions de l'estació, excepte dels ocasionats directament per remuntadors (AOV) quan així estigui acreditat (en aquest supòsit s'exclouen expressament aquells derivats del mal ús per part de l'esquiador en el remuntador o aquells produïts per negligència, descuit o siguin imputables a l'esquiador). Serà responsabilitat del titular del forfet o persona que en requereixi l'assistència del personal de l'estació o de tercers abonar l'import dels serveis i danys produïts a l'estació o els seus béns o persones, amb excepció dels supòsits indicats anteriorment, o en el seu cas, contractar una pòlissa d'accidents personals particulars que en donin cobertura en cas d'accident a les instal·lacions de l'estació on es faci ús del forfet. L'assegurança per accidents a pistes, opcionalment i si hom no en disposa, es pot tramitar a la botiga web o a la mateixa estació. El preu de l'assegurança és de 3,50 €/dia.

9. Els preus dels forfets i les promocions, per aquesta temporada 2025-26, tenen una bonificació de 3 €/persona/forfet quan es compren online a www.masella.com. Aquesta bonificació 3 €/persona/forfet, en la compra online, s'aplica en els rangs d'edat d'adult, infant i jove i en les tarifes dels dominis de Masella i, també, d'Alp 2500 (La Molina + Masella).

10. Tots els forfets, en qualsevol modalitat, són personals i intransferibles. Queda totalment prohibida la seva revenda o cessió. La cessió, revenda, manipulació del suport, ús inadequat, o incompliment de les obligacions del titular o portador, és considerat un acte fraudulent del titular, i en el seu cas, del portador si n'és distint. Sense perjudici de les accions legals que pugui emprendre l'estació contra el titular, el portador si n'és distint, per ús fraudulent o incompliment dels deures i obligacions que n'assumeix com a portador o titular, en comportarà la

retirada immediata del forfet per part del personal de l'estació, o en el seu cas, el bloqueig automàtic del forfet per accedir a les instal·lacions de l'estació, sense que el titular en pugui exigir cap mena de compensació o indemnització.

11. Tots els forfets, en qualsevol modalitat, estan subjectes a la política de cancel·lació.

12. Per conèixer els tipus de forfets, les prestacions i a on comprar-los consulteu el web corporatiu de www.masella.com

13. El mapa de pistes, o qualsevol informació en el suport o canal de distribució que determini l'estació, té un valor merament indicatiu i orientatiu, en especial en allò que fa referència a l'obertura o tancament total o parcial de l'estació d'esquí i de les seves instal·lacions. Serà responsabilitat del client informar-se convenientment de les condicions d'ús i meteorològiques, així com de les actualitzacions puntuals, relacionades amb l'obertura, tancament i estat de les instal·lacions que pugui emetre l'estació prèviament a l'inici de l'activitat.

14. En cas de contradicció entre la informació del comunicat de pistes, la proporcionada per qualsevol altre mitjà i la senyalització en pista, prevaldrà sempre la prohibició d'accés o la indicació que sigui més restrictiva en cada cas.

15. Per a realitzar qualsevol reclamació o incidència en relació amb el forfet el titular haurà dirigir-se a les Oficines d'Atenció a l'Esquiador de l'estació d'esquí de Masella, o al correu electrònic d'atenció a l'esquiador: masella@masella.com

16. L'adquisició del forfet implica el coneixement i acceptació d'aquestes condicions. La resolució de les incidències i/o contingències que registrin els titulars d'un forfet La Molina + Masella així com aquestes condicions d'ús seran d'igual aplicació.

17.Els forfets de dia, varis dies i les promocions, comprats online o presencialment, durant la temporada 2024-25 (o anteriors) no utilitzats/des no seran vàlids per la temporada 2025-26 ni en temporades següents.

18. En cas de força major, així com en aquells supòsits en què per circumstàncies excepcionals no contemplades en les tarifes dels abonaments i que dificultin o agreugin extraordinàriament el compliment de les obligacions, Masella podrà modificar el preu dels productes i fixar-lo en funció de les noves circumstàncies. En aquest cas, Masella haurà d'acreditar i notificar si hi ha circumstàncies excepcionals, així com les conseqüències en el funcionament dels serveis que es presten.

19. Per condicions de seguretat de la instal·lació alguna d'aquestes clàusules pot ser modificada per el propi personal de l'estació i prevaldran les indicacions donades pel mateix en cas d'incidència.

20. La xarxa de remuntadors és exclusivament pel transport d'esquiadors i surfistes que adquireixen el títol de transport (forfets o abonaments de temporada en qualsevol modalitat) per a la pràctica de l'esquí o el surf de neu. En casos molt excepcionals, per motius de seguretat o salut dels usuaris que estan a la muntanya, es poden fer trajectes de vianants amb forfet només sota el vistiplau del Cap d'Explotació. El cost del forfet d'un trajecte dels vianants és de 20 €.

21.Als controls d'accés als remuntadors el sistema verifica, per control antropomètric, que l'usuari coincideix amb el forfet a tots els punts de control per evitar l'ús indegut i intercanvi de forfets de dia i altres promocions. Les dades biomètriques generades amb la imatge del sistema només s'utilitzaran d'acord amb la finalitat esmentada i només durant la comprovació. Les dades només s'han d'emmagatzemar durant la vigència del forfet o fins a un màxim de 30 dies. La finalitat és per evitar el frau en l'ús dels forfets de dia i altres promocions a les instal·lacions, reduir aglomeracions als punts d'accés als remuntadors i complir la normativa de prevenció de riscos laborals.

22. A la botiga web de www.masella.com, un cop dins el perfil personal amb què s'ha fet la compra (usuari + password), es pot consultar el número de dies esquiats.

POLÍTICA DE CANCEL·LACIÓ

1.Serà responsabilitat de l'esquiador informar-se prèviament de l'estat de la neu i obertura de pistes i remuntadors del dia a través de l'Infoneu, que es pot consultar a les xarxes socials oficials de l'estació, la web, l'App, a les Oficines d'Atenció a l'Esquiador i a les taquilles de venda de forfets situades a les bases de l'estació. L'estació no realitzarà el reemborsament, total o parcial, de l'import del forfet adquirit, per cap motiu o contingència derivades de les condicions de la neu, meteorològiques i estat d'obertura de pistes i remuntadors que n'impedeixin o en limitin l'ús del forfet en el seu domini, independentment de la temporalitat de l'afectació o contingència.

2. Un cop adquirits els forfets, promocions o packs no es fan devolucions fins i tot sinó no s'han consumit. Els forfets, promocions o packs són productes a gastar només dins la temporada en curs.

NORMATIVA D'ÚS DELS FORFETS, PISTES I INSTAL·LACIONS

La normativa d'ús dels forfets i de les pistes i de les instal·lacions està exposada públicament a la cartellera de l'Oficina d'Atenció a l'Esquiador i a la web www.masella.com

1. Per la utilització dels remuntadors és imprescindible portar qualsevol tipus de forfet expedit per l'estació.

2. Els forfets són personals i intransferibles.

3. Els imports dels forfets no seran reemborsats per cap motiu (condicions meteorològiques, estat de la neu, tancament total o parcial de les instal·lacions, etc.). En situacions excepcionals els forfets es regiran per la política de cancel·lació.

4. En cas de pèrdua, deteriorament o oblit del forfet recarregable, en qualsevol modalitat es procedirà de les següents formes:

-Si es perd el forfet mans lliures recarregable (o el forfet d'un sol ús) de Masella o Alp 2500 es perd el dipòsit del suport (2 €) i l'import del producte que s'ha adquirit del dia, així com també l'assegurança del dia o dies, en cas que s'hagués adquirit. En cas de pèrdua de forfets de 1 o varis dies de Masella o Alp 2500 no es reemborsen. Excepcionalment, si es perd el forfet de 1 dia o varis dies i promocions de Masella o Alp 2500, es fan duplicats si s'acredita **només amb el tiquet de compra lliurat a les taquilles, a les màquines expenedores o rebut en el moment de la compra online** **(no serveixen els comprovants bancaris)**. En cap cas es reemborsen els forfets en què ja tenen aplicat un descompte.

-Si es deteriora el forfet s'expedirà un duplicat contra el lliurament de l'original deteriorat i inoperatiu amb un cost de 2 €, corresponents a un nou suport (no reemborsable).

-Si s'oblida el forfet recarregable a casa caldrà adquirir un nou suport (no reemborsable) i abonar el tipus de forfet que es desitgi consumir.

5. El titular del forfet reconeix i assumeix en tot cas els riscos que es deriven de la pràctica esportiva de l'esquí i, en general, de tots aquells danys personals o materials que es produeixin en el desenvolupament de l'activitat, ja sigui per l'ús dels remuntadors, per les pistes d'esquí o altres instal·lacions o dependències complementàries. El titular del forfet es responsable dels seus actes i omissions, així com de les actuacions o conductes negligents que posin en risc la seva integritat física o de tercers, i que no hagin previst les pròpies les pròpies limitacions físiques per a la pràctica de l'esport o les inherents al nivell d'esquí personal.

6. El comportament inadequat o de les normes bàsiques d'utilització de les instal·lacions que a criteri de Masella posi en risc al propi titular o a tercers, així com l'incompliment de les instruccions, advertiments i senyalització de Masella, facultarà al personal de l'estació per procedir a la retirada del forfet (o bloqueig en el seu cas), tot això sense perjudici de les responsabilitats civils o penals en les que addicionalment hagués pogut incórrer.

7. L'esquí fora de pista, en pista tancada o no abalisada i senyalitzada per Masella, o contra les advertències o instruccions en matèria de seguretat o l'ús adequat del forfet, pot comportar la retirada o bloqueig automàtic d'aquest, i en qualsevol cas eximeix a Masella de qualsevol responsabilitat.

8.És facultat de l'estació determinar les dates i horaris d'obertura i de tancament de les seves instal·lacions tenint en compte les circumstàncies tècniques i meteorològiques existents i les condicions de seguretat, així com qualsevol altres causes que puguin afectar el desenvolupament de l'activitat. L'horari d'explotació del domini esquiable de Masella i Alp 2500 durant la temporada 2025-26 és en dies feiners de 9,15 a 16,00 h (última pujada) i, els caps de setmana i festius, de 9,00 a 16,00 h (última pujada). I l'horari de l'Esquí Nocturn és de 18,00 a 20,00 h (els dijous) i de 18,00 a 20,30 h (els dissabtes i festius), durant les nits d'obertura segons previsió de calendari nocturn que es pot consultar www.masella.com

9. El suport del forfet cal portar-lo a la butxaca esquerra de la jaqueta, amb la cremallera tancada, per tal de facilitar que els torns s'obrin. En cas que els controladors de forfets, o altra personal de l'estació, ho requereixin caldrà mostrar-lo.

10.Els forfets, els packs i les promocions van sense data i s'asseguren amb la data del dia que es passa pel torn del remuntador, segons la normativa de la companyia asseguradora. L' assegurança del forfet es tramita a la botiga web, o a les màquines expenedores o a les taquilles.

11. En cas d'ús fraudulent (revenda il·legal, cessió a tercers, falsificació, forfets perduts i trobats pel terra, etc.) el forfet quedarà anul·lat i es penalitzarà amb el doble del preu del producte defraudat. L'import de la penalització, en el cas dels forfets, l'haurà d'abonar l'esquiador/surfista que porti un forfet d'un tercer, per això es molt important no comprar forfets a d'altres esquiadors. El personal de l'estació pot fer controls aleatoris als esquiadors, demanant el DNI, per tal de contrastar dates de naixement amb les franges d'edat dels forfets.

12. El preu del forfet serà segons la tarifa vigent de la temporada en curs, publicada pels mitjans adequats dels que disposa l'estació.

13. Els forfets de Masella dels municipis d'Alp, Das i Urús són per la pràctica de l'esquí de lleure. Amb aquests forfets no és permès l'exercici professional.

14.L'esquiador/surfista estarà obligat a identificar-se a requeriment del personal de l'estació.

15. Les instal·lacions i les pistes de l'estació de Masella estan dissenyades per la pràctica de l'esquí alpí, telemark, snowblades o el surf de neu. D'altres modalitats esportives i d'altres dispositius (snowscoot, etc.) no estan admesos.

16. Tots els esquiadors, surfistes i usuaris de les pistes i les instal·lacions han de complir les Normes de Seguretat FIS que es poden consultar clicant AQUÍ.

17. El personal de l'estació us indicarà i informarà sobre qualsevol contingència no indicada anteriorment.

18.L'adquisició de qualsevol producte implica l'acceptació de les condicions generals dels forfets, la política de cancel·lació dels forfets i la normativa d'ús dels forfets, les pistes i les instal·lacions.

19. L'estació no es responsabilitza del material i/o equip malmès dels surfistes i esquiadors (esquís, taules d'snowboard, roba tacada, etc.).

EL DOMINI ESQUIABLE DE LA MOLINA + MASELLA

1.El domini esquiable La Molina + Masella ofereix 145km esquiables.

2.El sector comú entre La Molina + Masella és coneix amb el nom de Dues Estacions. Les cruïlles entre les estacions estan convenientment senyalitzades en aquest sector. Si no es coneix el domini esquiable cal llegir i interpretar la senyalització a pistes i al mapa de butxaca o l'APP, en particular en el sector de Dues Estacions.

3. Esquiar pel domini esquiable de La Molina + Masella requereix un forfet o un abonament de La Molina + Masella. Amb un forfet o un abonament d'una estació no es pot esquiar a l'altra. Passar d'una estació a l'altra sense un forfet o un abonament de La Molina + Masella implica tornar amb el forfet de retorn que cal adquirir a les taquilles, situades a la base de les respectives estacions. El forfet de retorn té un cost de 8 €.

4. Els forfets de La Molina + Masella dels municipis d'Alp, Das i Urús són per la pràctica de l'esquí de lleure. Amb aquests forfets no és permès l'exercici professional.

OBJECTE

Les presents Condicions Generals regulen l'adquisició dels productes oferts al lloc web www.masella.com, del qual és titular TELESQUIS DE LA TOSSA DE, ALP DAS Y URUS, S. A. (d'ara endavant, Masella). L'adquisició de qualssevol dels productes comporta l'acceptació plena i sense reserves de totes i cadascuna de les Condicions Generals que s'indiquen, sense perjudici de l'acceptació de les Condicions Particulars que poguessin ser aplicables en adquirir determinats productes.

Aquestes Condicions Generals podran ser modificades sense notificació prèvia, per tant, és recomanable llegir atentament el seu contingut abans de l'adquisició de qualsevol dels productes oferts.

IDENTIFICACIÓ

MASELLA, en compliment de la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de Serveis de la Societat de la Informació i de Comerç Electrònic, l'informa que:

- La seva denominació social és TELESQUIS DE LA TOSSA DE ALP, DAS Y URUS, S. A.
- El seu nom comercial és: Masella.
- El seu CIF és: A17012824.
- El domicilio social és a: Av. Peu de Pistes s/n - 17538 MASELLA - GIRONA (ESPAÑA).
- Està inscrita al Registre Mercantil de GIRONA Hoja GI-61879 Tomo 3136 Folio 172.

COMUNICACIONS

Per a comunicar-se amb nosaltres, posem a la seva disposició diferents mitjans de contacte que detallem a continuació:

- Tel: 972144000 - Horari: 1 Novembre a 1 de maig de dilluns a diumenge de 8.30 a 17.30 h. De 2 maig a 31 d'octubre de dilluns a dijous de 8.30 a 17.30 h i divendres de 8.30 a 13 h.
- E.mail: rgpd@masella.com.
- Direcció postal: Av. Peu de Pistes s/n 17538 Masella Girona.

Totes les notificacions i comunicacions entre els usuaris i Masella es consideraran eficaços, amb caràcter general, quan es realitzin a través de qualsevol mitjà dels detallats anteriorment.

SERVEIS

Els serveis oferts, juntament amb les característiques principals dels mateixos i el seu preu apareixen en pantalla.
Masella es reserva el dret de decidir, a cada moment, els productes i/o serveis que s'ofereixen als Clients. D'aquesta manera, Masella podrà, en qualsevol moment, afegir nous productes i/o serveis als oferts actualment. Així mateix Masella es reserva el dret a retirar o deixar d'oferir, en qualsevol moment, i sense previ avís, qualssevol dels serveis oferts.
Una vegada dins de www.masella.com, i per a accedir a la contractació dels diferents productes, l'Usuari haurà de seguir totes les instruccions indicades del procés de compra, la qual cosa suposarà la lectura i acceptació de totes les condicions generals i particulars fixades en www.masella.com.
Els preus dels serveis que es recullen en www.masella.com vindran expressats en Euros tret que s'expressi el contrari i estaran garantits durant el temps de validesa d'aquests, excepte error d'impressió i sigui com sigui el destí de la comanda.
Els preus finals de tots els serveis, al costat de les seves característiques, les ofertes, descomptes, etc. es reflecteixen en cadascun dels serveis que s'ofereixen en www.masella.com.
Els preus dels serveis poden variar en qualsevol moment. En aquest cas, el preu a aplicar serà el vigent en la data de realització de la comanda. De qualsevol manera, el cost final serà comunicat al client en el procés de compra electrònica abans que aquest formalitzi la seva acceptació.

PROCÉS DE COMPRA I/O CONTRACTACIÓ

Per a realitzar qualsevol compra a www.masella.com, és necessari que el client sigui major d'edat.

Els passos a seguir per a realitzar la compra són:

1. Accedir a la compra des d'usuari registrat o nou usuari.
2. Triar abonament.
3. Introduir nom complet i adjuntar documentació requerida en el procés de compra.
4. Introduir dades personals.
5. Acceptar la Política de Privacitat i els Termes i Condicions del servei.
6. Introduir dades de pagament.
7. Pagar.
8. Recepció via e.mail de confirmació.

El contracte s'arxivarà electrònicament. Així mateix és recomanable que el client imprimeixi i/o guardi una còpia en suport durador de les condicions de venda en realitzar la seva comanda, així com el comprovant de recepció enviat per Masella mitjançant per correu electrònic.

FACTURACIÓ

Juntament amb la seva comanda, rebrà la corresponent factura. A aquest efecte, el client consent que aquesta factura se li remeti en format electrònic. El client la rebrà vía email. Podrà, en qualsevol moment, revocar aquest consentiment, per a rebre la factura en paper sempre que ho sol·liciti.

FORMES DE PAGAMENT

Podrà realitzar el pagament a través de la nostra web a través de targeta de crèdit o dèbit. Pot realitzar el pagament de manera immediata a través de la passarel·la de pagament segur SSL del nostre Banc. Si fos necessari realitzar qualsevol devolució o cancel·lació de la comanda, l'import es reemborsarà a través de la mateixa targeta de pagament.

RESPONSABILITAT I EXONERACIÓ DE RESPONSABILITAT

Masella podrà suspendre, retirar o cancel·lar parcial o totalment els serveis sotmesos a contractació en qualsevol moment i sense necessitat d'avís previ. La previsió anterior no afectarà aquells serveis que estan reservats per a usuaris registrats o que són objecte de contractació prèvia i que es regiran per les seves condicions específiques.

ATENCIÓ AL CLIENT I RECLAMACIONS

Segons la Resolució de litigis en línia en matèria de consum de la UE i conforme a l'Art. 14.1 del Reglament (UE) 524/2013, l'informem que la Comissió Europea facilita a tots els consumidors una plataforma de resolució de litigis en línia que es troba disponible al següent enllaç: http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

LEGISLACIÓ APLICABLE

Les condicions presents es regiran per la legislació espanyola vigent. La llengua utilitzada serà el Castellà.

A Masella, novembre de 2025