

## **NORMAS Y CONDICIONES DE USO DE ABONOS DE DIA Y VARIOS DIAS DE LAS ESTACIONES DE ASTÚN Y CANDANCHÚ EN LA TEMPORADA 2024-2025**

1. La adquisición del forfait da derecho a la utilización de las instalaciones que se encuentren abiertas en cada momento 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, estando prohibida su cesión, venta y disfrute por personas distintas de su titular. Estación Invernal Valle de Astún, S.A. (EIVASA) y Explotaciones Turísticas de Candanchú, S.A. (CANDANCHÚ) 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 titular del bono consiente a someterse a dichos controles para asegurar el cumplimiento de contrato, incluida la posible captación de imágenes y la cesión de los datos entre las distintas estaciones, cuando sea necesario para asegurar el correcto cumplimiento del contrato y deberá facilitar en todo momento las labores de control de acceso a remontes, no impidiendo la captura de imágenes de acceso. En el caso de no poder identificar al titular, por motivos de seguridad puede procederse al bloqueo del abono.

Para poder acceder a los remontes, el usuario deberá portar únicamente un abono por persona; en caso de portar más de un abono se procederá a la retirada /bloqueo oportuno sin derecho a compensación alguna, salvo en el caso de poder realizar técnicamente las comprobaciones oportunas.

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, excepto las tarjetas que no son retornables que son propiedad del titular.

En la estación de Candanchú: Estas tarjetas no retornables, pueden ser de dos tipos:

- No regrabables (sólo admiten grabar una única venta) y tienen un precio de 1 euros.
- Regrabables, denominada Candanchú Plus, permiten adquirir cuantos forfait desee el cliente en esta y sucesivas temporadas (mientras esté vigente) y tienen un precio de 3 euros.

En la estación de Astún: Los forfaits se cargarán en un soporte/tarjeta cuyo precio es de 3 € y no es reembolsable .

El titular del forfait tiene el deber de custodia del mismo.

6. Validez de los forfaits.

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. (exceptuando los FF de promoción que caducarán al finalizar la temporada o ajustada a las condiciones particulares de la promoción) 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 CANDANCHÚ 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 cada una 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 previamente a la ocurrencia de un accidente la prestación de la asistencia como servicio complementario, o aun habiéndolo contratado se produzca el accidente en un punto de la estación fuera de pistas o en pista cerrada, los gastos del rescate, primeros auxilios, de asistencia sanitaria y cualquier otro que pueda producirse como consecuencia del mismo, correrán a cargo del accidentado.

En estos casos, los gastos de primeros auxilios, y de asistencia sanitaria serán fijados por el correspondiente centro médico prestador de la asistencia y facturados al accidentado por el centro médico. Los gastos de rescate en pistas son de 200 € y serán facturados al accidentado por la propia estación o por el centro médico junto con los gastos de asistencia sanitaria.

12. **PRECIOS REDUCIDOS Y ESPECIALES.** Para la aplicación de precios reducidos/especiales EIVASA y CANDANCHÚ 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. Los productos adicionales (comida) se canjearán en la estación donde hayan sido adquiridos.

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 U OLVIDO.** El titular del forfait tiene el deber de custodia del mismo, En caso de pérdida, robo u olvido de forfaits no se efectuará duplicado ni reembolso. Únicamente y siempre que no se haya producido un uso fraudulento, se extenderán duplicados previo pago de 5 € 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. **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 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.
- b) En el resto de forfaits no procederá compensación alguna.

19. **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 forfait ha podido ser utilizado menos de \*dos horas se le cargará en el soporte del forfait un día de esquí.
- Si el forfait 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 tornó hasta la hora de cierre de la última estación.

20. 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 CANDANCHÚ de cualquier responsabilidad, asumiendo el usuario en cualquier caso los riesgos personales y materiales, así como los daños ocasionados a terceros o cosas.

21. 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.

22. **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.

Las reclamaciones, en Astún deberá realizarlas en la Oficina de Dirección de la Estación y en Candanchú en la Oficina de Atención al Cliente, con objeto de facilitarle una atención personalizada a sus reclamaciones.

Para efectuar cualquier reclamación será imprescindible la presentación del ticket de compra correspondiente.

23. **SNOWPAK.** El snowpark permanecerá abierto toda la temporada siempre y cuando las condiciones de seguridad, meteorológicas y/o de nieve lo permitan.

24. **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.

25. **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). El día 25 de diciembre las estaciones permanecerán cerradas y el día 1 de enero la apertura será una hora más tarde.

## 26. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

26.1 De conformidad con lo dispuesto en el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016, regulador de la Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que los datos de carácter personal que nos facilita, o cualesquiera otros que se originen como consecuencia de la ejecución de la prestación del servicio, serán incorporados para su tratamiento en el Registro de actividades de tratamiento titularidad de EXPLOTACIONES TURÍSTICAS DE CANDANCHU SA, ubicado en Candanchú, c/ Carretera de Francia, s/n, consintiendo de forma expresa el tratamiento de dichos datos personales de forma lícita, leal, transparente, adecuada, pertinente, limitada, exacta y actualizada con la finalidad de gestionar la prestación de los servicios, siendo conservados mientras se mantenga la relación contractual entre las partes o hasta que se solicite la supresión por parte del interesado.

EXPLOTACIONES TURÍSTICAS DE CANDANCHU SA tiene implantadas las medidas de seguridad de tipo técnico y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de sus datos de carácter personal. Asimismo, se compromete a tratar los datos de carácter personal contenidos en la documentación y diferentes soportes, de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente, no pudiendo aplicar o utilizar dichos datos con un fin distinto para el cual se han obtenido, siendo la finalidad poder llevar a cabo la prestación de los servicios.

### COMUNICACIÓN DE LOS DATOS

No se comunicarán los datos a terceros salvo obligación legal y salvo las entidades que colaboran con EXPLOTACIONES TURÍSTICAS DE CANDANCHU SA para la prestación de servicios y la correcta gestión de la estación, en cuyo caso, solo con las finalidades y los usos exclusivamente necesarios para el desarrollo de su actividad y para el que fueron requeridos sus servicios, no pudiendo usar los mismos para un fin distinto

Si desea contratar el servicio de rescate en pistas y asistencia sanitaria de temporada, sus datos personales serán transmitidos con esa finalidad a: ATENCIÓN SANITARIA DEPORTIVA UTE, calle Santa Ana, núm. 7, 22613 Sardas (Huesca), con C.I.F. número U-22.360.739 o a la empresa encargada del servicio en la correspondiente estación.

### DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS

Puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación de tratamiento, supresión, portabilidad, oposición, y revocación, mediante solicitud dirigida por escrito al titular del responsable del tratamiento a la dirección anteriormente indicada o al correo electrónico [protecciondedatos@candanchu.com](mailto:protecciondedatos@candanchu.com)

**Darse de baja:** Si no desea recibir nuestras comunicaciones puede darse de baja en cualquier momento escribiendo al correo electrónico [protecciondedatos@candanchu.com](mailto:protecciondedatos@candanchu.com)

## 26.2 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

### Responsable:

ESTACION INVERNAL VALLE DE ASTUN, S.A., con domicilio social en Pº de la Independencia 19, 50001 Zaragoza (España) y provista con C.I.F número CIF A50024850 ([astun@astun.com](mailto:astun@astun.com)).

### Finalidades

Los datos personales se tratan con las siguientes finalidades:

- La gestión de la adquisición del ABONO, el servicios de rescate en pistas y asistencia sanitaria y todos aquellos servicios relacionados con la relación contractual que en cuyo caso corresponda incluida la gestión de incidencias y reclamaciones.
- La gestión del envío de información comercial mediante cualquier medio sobre las actividades que realiza el responsable.
- Garantizar la seguridad de las personas y las instalaciones mediante sistemas de videovigilancia.
- EIVASA cuenta con un sistema de captación de fotografías en los tornos de acceso a los remontes y telesillas (Photocompare), cuya finalidad es prevenir el fraude y los accesos no autorizados mediante la comparación no automatizada de dichas fotografías.
- La gestión del envío de información comercial mediante cualquier medio sobre los siguientes sectores de actividad: viajes y turismo, equipamiento deportivo, ocio, cultura, automoción, hostelería y restauración, educación y/o formación, servicios y/o productos financieros, medios de comunicación, informática, tecnología, internet, telefonía y telecomunicaciones, salud y/o belleza, inmobiliaria, descuentos, promociones y tarifas especiales.

### Legitimación

- Ejecución y mantenimiento del contrato; el cliente ha aportado sus datos personales para relaciones precontractuales o contractuales, y por tanto su tratamiento es necesario para la ejecución y el mantenimiento de dicha relación.
- La ejecución del contrato y el mantenimiento de la relación contractual formalizada en el momento de la adquisición del abono o forfait por sus titulares, y en concreto la verificación del cumplimiento de las obligaciones asumidas por ellos, y la prevención del fraude son base jurídica para el tratamiento de las fotografías captadas en los tornos de acceso a los remontes y telesillas (Photocompare).
- Las obligaciones legales aplicables a EIVASA que requieren del tratamiento de los datos personales de acuerdo con los servicios prestados y productos contratados.
- El interés legítimo de EIVASA para para el envío de comunicaciones comerciales directamente relacionadas con los servicios contratados, así como para comunicar sus datos a empresas del Grupo EIVASA, para videovigilancia y prevención del fraude.
- El consentimiento del Cliente, para el resto de supuestos entre los cuales se encuentra el envío de comunicaciones comerciales de terceros, siempre a través de EIVASA, con fines publicitarios o promocionales, para la instalación de sistemas de seguimiento que informan sobre los hábitos de navegación según la Política de Cookies, o para la utilización de información relacionada con su localización geográfica. En ningún caso la retirada de este consentimiento condiciona la ejecución del contrato principal.



Cuando al formalizar abonos o contratar servicios se proporcionen los datos personales de otros interesados, la persona que lo contrate en nombre de todos ellos garantiza que ha informado a los terceros de los que facilite sus datos, de los aspectos contenidos en este documento. Asimismo, garantiza que ha obtenido su autorización para facilitar sus datos a EIVASA para los fines señalados.

#### Destinatarios

No se cederán datos a terceros, salvo obligación legal.

#### Derechos

Puede revocar el consentimiento o ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad sobre los datos de carácter personal mediante un escrito dirigido a ESTACION INVERNAL VALLE DE ASTUN,SA a su dirección postal o electrónica indicada, indicando la referencia "Datos Personales", especificando el derecho que se quiere ejercer y respecto a qué datos personales.

Si desea dejar de recibir comunicaciones promocionales sobre las actividades que realiza el responsable o sobre otros sectores de actividad si así lo hubiera consentido, puede solicitar la baja en los correos electrónicos indicados, o al pie de las propias comunicaciones.

#### Información Adicional

Puede consultar la información adicional y detallada sobre protección de datos personales en nuestra página web <https://www.astun.com>, Apartado Política de Privacidad

Puede encontrar más información sobre sus derechos o presentar una reclamación ante la autoridad de control competente en la Agencia Española de Protección de Datos <http://www.agpd.es> - C/ Jorge Juan, 6. 28001 - Madrid (901 100 099 - 912 663 517).